



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

2019년 2/4분기

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

중장년층 관광숙박업 전직을 위한 교육프로그램 개발방향
- 중소형 호텔업 채용인력을 중심으로 -



2019년 2/4분기

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

- **중장년층 관광숙박업 전직을 위한 교육프로그램 개발방향**
- 중소형 호텔업 채용인력을 중심으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

●●● 목 차 ●●●

■ 중장년층 관광숙박업 전직을 위한 교육프로그램 개발방향 - 중소형 호텔업 채용인력을 중심으로 -

(요약) 1

I. 개 요 3

II. 현황분석 5

III. 중장년층 전직 교육프로그램 개발 방향 10

IV. 중장년층 전직 교육프로그램 개발 추진과제 15

비상업 목적으로 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재할 경우 내용의 출처를 명시하면 자유롭게 인용할 수 있으며, 보고서 내용에 대한 문의는 아래와 같이 하여 주시기 바랍니다.

부천대학교 호텔관광경영학과

- 양승용 교수(tradfood@bc.ac.kr)

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

□ 중장년층 관광숙박업 전직을 위한 교육프로그램 개발 방안
- 중소형 호텔업 채용인력을 중심으로 -

□ 개 요

○ 사업의 배경 및 목적

- 인간의 평균수명 연장과 저출산, 인구고령화의 영향으로 노동활동을 희망하는 중장년층(50~64세 이하)이 늘어남에 따라 이들의 일자리 창출을 위한 전직교육프로그램의 개발이 필요함(2020년 까지 베이비 붐 세대 약 151만 명 은퇴 예정)
- 관광·레저산업의 관광숙박업 중 관광호텔업은 시설 및 종사자의 규모에 따라 등급이 구분되고, 소위 특급호텔이라 지칭되는 5성·4성급 호텔의 비중이 전체의 19% 수준으로 나타나 그 외 3성 이하의 중소형 호텔의 종사자 수요는 늘어날 것으로 예상됨
- 하지만 관광호텔업의 주 종사자는 40세 미만(20대: 33.5%, 30대: 29.7%)의 비중이 전체의 63.2%로 높게 나타나 젊은 층의 수요가 필요한데 반해 젊은층이 3성이하의 중소형 호텔 취업을 기피하고 있어, 그들을 대체할 역량 있는 중장년층의 공급이 필요함
- 이에 따라 중장년층의 중소형 호텔로의 효율적인 전직을 위한 기업맞춤형 교육 프로그램 개발과 더불어 ISC역할(사업참여) 제시 필요

□ 현황분석

○ 중장년층 현황분석

- 인구구조의 변화에 따른 중장년층(전체 인구의 23.7%)의 수가 지속적으로 증가하고 있으며, 미흡한 노후준비로 인해 지속적인 노동활동에 강한 의지를 보이고 있음(실질은퇴연령 71.8세)
- 우리나라 전산업 취업자 수 중 중장년층(50~64세)의 취업자 수는 전체의 55.6%로 높게 나타나고 있어 중장년층의 재취업이 활발히 진행되고 있는 것으로 나타남

○ 관광숙박업 현황분석

- 관광숙박업 중 관광호텔업은 수도권 및 대도시 중심(서울/경기/인천/부산/제주)으로 전체 약 69.1%가 분포되어 있으며, 3성이하의 중소형 호텔이 전체의 약 81%를 차지하고 있어 해당 지역의 3성이하의 중소형 호텔 종사자의 수요가 예상됨
- 중장년층(50~64세)의 관광숙박업 종사비율은 상용근로자 16.7%, 임시 및 일용근로

자 25.6%, 기타종사자 5.6%로 나타났으며 그중 관광호텔업은 임시 및 일용근로자의 비중(전체의 22.7%)이 높게 나타났는데 이는 중장년층의 호텔 재취업 시 아웃소싱업체를 통한 취업이 이뤄짐에 의한 것으로 판단됨

□ 중장년층 전직교육프로그램 개발 방향

○ 중장년층 대상 호텔업 전직 교육프로그램 운영 현황

- 중장년층의 지속적인 증가에 따라 정부기관, 지자체, 각종 협·단체에서 교육기관과 연계하여 직무별 교육과정을 운영하고 수요자의 호텔취업을 연계하고 있음(한국관광공사, 한국노인인력개발원, 서울산업진흥원, 이 밖의 지자체 인력센터 등)
- 하지만 단순 직무에 대한 교육이 주로 이뤄지고 있으며, 교육시간 역시 대부분이 100시간 이하(10시간 미만)의 교육이 이뤄지고 있어 호텔직무를 습득하기에 다소 부족하여 호텔 취업 후 평균 근무기간이 1년 미만으로 나타남(하우스 키핑, 룸메이드, 호텔관리사 등)

○ 중장년층 호텔 재취업의 문제점 및 개선방안

- 중장년층 호텔 재취업시 문제점은 기 종사 중인 젊은 종사자들과의 융화, 급여 및 체력저하, 전문적인 기술의 미흡으로 나타나 이러한 문제점을 보완할 수 있는 교육프로그램의 개발이 필요함

○ 중장년층 재취업 교육프로그램 개발 방향

- 젊은 층의 종사자들과의 효율적인 융화를 위한 교육프로그램 개발을 비롯한 팀장급의 전문인력의 양성, 다양한 관련 시스템(기기 등)의 활용성을 높이기 위한 교육프로그램의 개발(이론과 실무 병행)과 기 운영 중인 프로그램 벤치마킹 필요

□ 중장년층 전직 교육프로그램 개발 추진과제

○ 중장년층 호텔 전직을 위한 인식과 사고 전환 필요: 현재 자신의 위치를 인정하고, 호텔 및 서비스 산업의 트렌드 이해를 통한 젊은 종사자들과의 융화 필요

○ 중장년층 호텔 전직을 위한 교육프로그램 개발 추진 과제(단계별 추진)

- 1단계(1~3년): 전문인력 양성 체계 구축
- 2단계(4~5년): 일자리 확대 추진 및 신규사업 추진
- 3단계(5년 이후): 소규모(중소형) 호텔 경쟁력 강화를 위한 지원 추진

○ 중장년층 호텔업 전직교육프로그램 개발을 위한 ISC역할

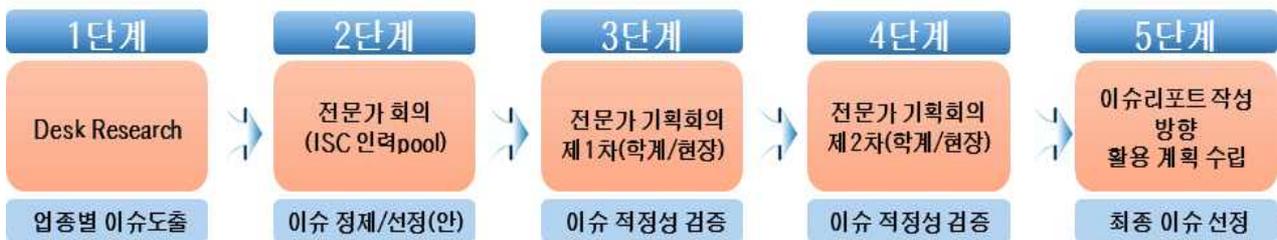
- 중장년층 전직 교육프로그램 개발 및 교육기관과의 협업체계 구축(교육기관 업무협약 추진)
- 중소형 호텔 전직교육 이수자 직무별 자격체계 구축(수료증→ 민간등록자격→NCS 자격·국가자격화 추진)

I | 개요

□ 이슈리포트 주제 선정 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2분기 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] 2분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



○ 1단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- ISC사무국 구성원 중심의 관광·레저산업의 2018년도 및 2019년도 상반기 전반적인 이슈 조사 분석을 통한 이슈 주제 도출: 남북관광 활성화, 업종별 중장년층 전직 교육 필요성, 지역관광 활성화, 업종별 OTA 도입실태, 업종별 근무시간 단축 및 최저임금 도입, ICT 도입 등

○ 2단계: 전문가 회의(ISC 인력 pool)

- 선임위원 자문을 비롯한 산업별 분과위원회 등 ISC 인력pool을 활용하여 기 도출된 주제의 정제과정 및 최종안 선정: 중장년층 전직교육프로그램 개발(중소형 호텔), 업종별 OTA 적용실태 분석(ISC 사무국 최종 회의결과 제외)

○ 3~4단계: 전문가 기획회의 제1차·2차(학계/현장)

- ISC 인력pool 중심으로 선정된 이슈에 대해 관련외부 전문가(학계, 현장)²⁾를 대상으로 기획회의를 진행함으로써 이슈에 대한 적정성 검증: 제1차 기획회의(학계, 현장 각각 진행 의견수렴), 제2차 기획회의(의견수렴 내용 기반 공동 진행)

1) 본 이슈리포트의 핵심주제인 중장년의 연령은 산업별 분과위원회, 학계 전문가, 중소형호텔 대표자 등과의 인터뷰를 통하여 중소형 호텔에 맞는 중장년층의 적정연령인 50세~64세 이하를 중장년층으로 한정하였음(50+ 세대 등)
 2) 외부전문가로는 학계 전문가 부천대학교 호텔경영학과 교수, 현장 전문가 중소형 호텔 5개 운영 중인 대표자를 각각 회의진행하고 의견 수렴하여, 공동으로 2차 기획회의의 진행

○ 5단계: 최종 선정된 이슈에 대한 리포트 작성 및 활용계획 수립

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

□ 사업의 배경 및 목적

- 우리나라의 인구구조는 저출산과 인구의 고령화 영향에 따라 고령화 사회³⁾의 진입이 당초 우리나라 인구통계추계에 의해 2018년도 진입을 예상하였으나 실제로는 조금 더 이른 2017년도에 고령화 사회로 진입하였음
- 2017년 8월 말 기준 만 65세 이상인구가 전체 인구의 14%로 나타나며 당초 예상보다 빠르게 진행되고 있는 것으로 나타났고⁴⁾, 2019년도 5월 말 기준 고령화 인구는 7,804,999명으로 전체 인구의 약 15.1%로 나타남(KOSIS 국가통계포털)

<표 1> 우리나라 인구통계(2019년 5월 말 기준)

구분	전체 인구수	40세 미만		40~49세		50~64세(중장년)		65세 이상(고령화 인구)	
		인구수	비율	인구수	비율	인구수	비율	인구수	비율
전국	51,840,339명	23,305,937명	45.0%	8,419,018명	16.2%	12,310,385명	23.7%	7,804,999명	15.1%

출처: KOSIS국가통계포털

- 최근 인구의 고령화와 더불어 사회적으로 이슈화 되고 있는 중장년층 인구수의 증가⁵⁾에 따라 ‘신중년⁶⁾’, ‘50+세대⁷⁾’, ‘베이비부머 세대⁸⁾’ 등 소위 중장년(만 45세~64세)을 나타내는 다양한 신조어가 나올 정도로 중장년층에 대한 관심도가 높아지고 있음
- 2010년 이후 중장년의 중심에 있는 베이비 붐 세대의 대량 은퇴(2010년~2015년 약 53만 명, 2016년~2020년 약 98만 여명 은퇴예상) 등으로 다른 나라에 비해 중장년층의 이슈가 대두되고 있는 가운데, 정부부처에서 다양한 정책 및 사업의 지원을 추진하고 있음

3) 고령화 사회란 총인구에서 65세 이상의 인구가 차지하는 비율이 7% 이상인 사회를 말함(Daum 백과)

4) 2017년 8월 말 기준 전국 전체 인구(51,753,820명) 중 65세 이상 인구가 7,257,288명으로 전체의 14%를 나타남

5) 2019년 5월 말 기준 중장년(45세~64세)의 비중은 전체 인구 51,840,339명 중 16,857,995명으로 전체 인구의 32.5%로 높은 비중을 차지하고 있음

6) 전통적인 할아버지·할머니 호칭으로는 답을 수 없는 ‘더 건강하고 똑똑해진’ 만60~75세 사이의 사람들을 이르는 말을 의미함(Daum 백과 트렌드지식사전)

7) 50+ 세대는 100세 시대를 살아가는 만50세~64세의 장년층을 의미함(서울시 광진구 조례)

8) 베이비부머 세대란 1946년부터 1965년까지 베이비붐이 일어난 세대(위키백과)를 말하며, 국내에서는 그 범위를 탄력적으로 활용하고 있음(1955년~1963년 등)

- 이러한 시대적 흐름은 관광·레저산업 내에도 도입되어 관련 정부기관(문체부, 관광공사, 지자체 등) 등에서 다양한 형태의 중장년층 전직을 위한 교육프로그램을 운영하는 등 다양한 지원정책을 추진하였으나 중장년층의 전직을 위한 직접적인 정책으로는 다소 미흡한 수준임⁹⁾
- 현재 산업 내 관광호텔업 중 중소형 호텔(3성 이하)의 사업체 수는 특급호텔에 비해 높은 비중(전체 약 81.0%)¹⁰⁾을 차지하고 있으며, 관련 종사자의 수요가 높은데 반해 최근 젊은층의 중소형 호텔 취업기피현상에 따라 구인의 어려움이 발생하고 있어, 늘어나는 중장년층을 활용하여 중소형 호텔 맞춤형 직무교육을 시행함으로써 원활한 공급이 요구됨¹¹⁾
- 이렇듯 사회적 이슈와 산업 내 이슈를 만족시킬 수 있는 중장년층의 중소형 호텔의 전직유도를 위한 기업맞춤형 교육프로그램 개발이 요구되며, 관광·레저산업의 인적자원개발을 위한 대표기관인 ISC의 적극적인 사업의 참여가 필요함

II 현황 분석

□ 중장년층 현황분석¹²⁾

- 우리나라의 기대수명 증가, 노후준비 미흡 등으로 최근 10년간 중장년층(50세~64세 이하)은 증가하고 있으며(2019년 전체 인구의 23.7%), 이들의 노동시장의 참여는 더욱더 확대될 것으로 전망됨
 - 우리나라의 중장년층 인력들은 주 직장에서 퇴직(명예퇴직, 정년퇴직 등) 후에도 노동시장에서 이탈하지 않아 실제 노동시장 은퇴연령은 2016년 기준 71.8세(남성 72.9세, 여성 70.6세)로 나타나 OECD 가입국 중 가장 높은 것으로 나타남¹³⁾(주 일자리 퇴직연령 ‘남성 51.6세’, ‘여성 47.0세’)
- 국내 중장년층들이 노동시장에 오래 머무는 주 이유는 노후 준비가 미흡한 것으로 나타났으며, 현재 일자리를 가진 55~79세의 경우 10명 중 9명이 향후에도 수입이

9) 정부의 관련 정책 수행을 위하여 청년 및 고령자의 경우 법규제정을 통한 체계적인 지원정책이 시행되는 반면 중장년층 관련 법규의 부재는 물론 직접적인 해결을 위한 정책이 시행되지 못하며, 중장년층 대상 교육들이 다소 획일화된 단순업무 위주(룸메이드, 하우스 키핑 등)의 단기간 교육이 진행되어 개선이 필요함

10) 문체부(2018)의 2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서에 의하면 관광숙박업 중 관광호텔업은 총 1,026업체이고, 그중 특급(5성, 4성)호텔의 경우 195개 업체로 전체의 19% 수준으로 나타남

11) 본 이슈리포트 작성을 위하여 수도권 소재 전문대학 취업준비생 대상 설문조사 결과 중소형 호텔을 선호하지 않는 이유로 ‘남들의 시선’, ‘부모의 반대’, ‘업체의 부정적 이미지’ 등이 높은 비중을 차지하였음

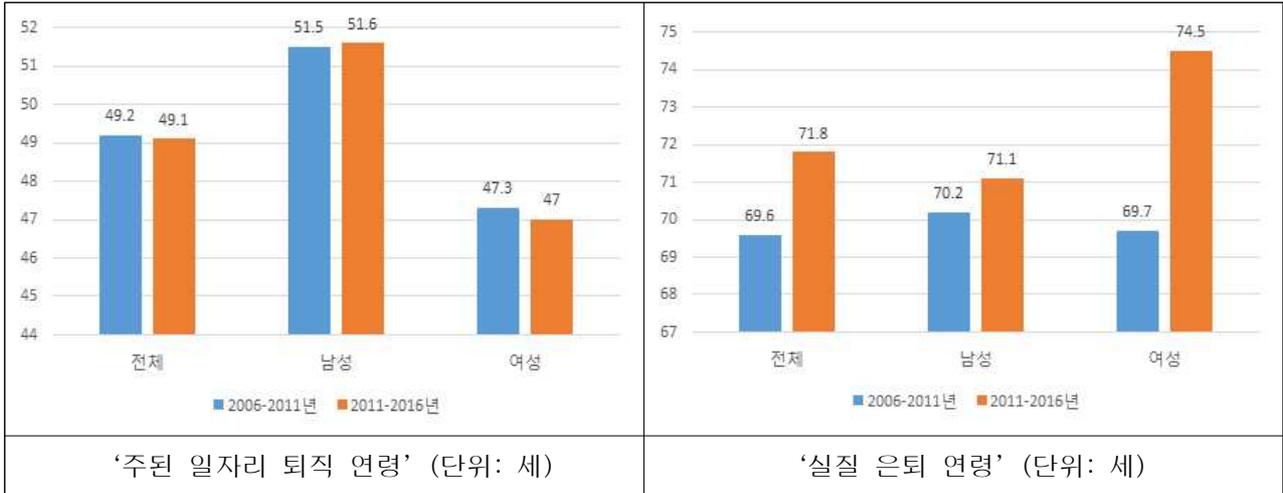
12) 본 이슈리포트에서의 중장년층은 베이비부머 세대, 신중년, 50+ 세대 등을 대상하였으며, 주요 대상은 50세~64세 이하의 연령층을 대상으로 하였음

13) 강소량외(2017), ‘국내의 정부 및 민간의 50+ 정책·사업 실태연구’, 서울특별시 50플러스재단

있는 일자리를 희망하는 것으로 나타남

- 이들의 수입이 있는 일자리 희망 이유는 ‘생활비 보탬/ 돈이 필요’가 과반수를 차지하는 것으로 나타남

[그림 2] 연도별 퇴직연령(2006-2016)



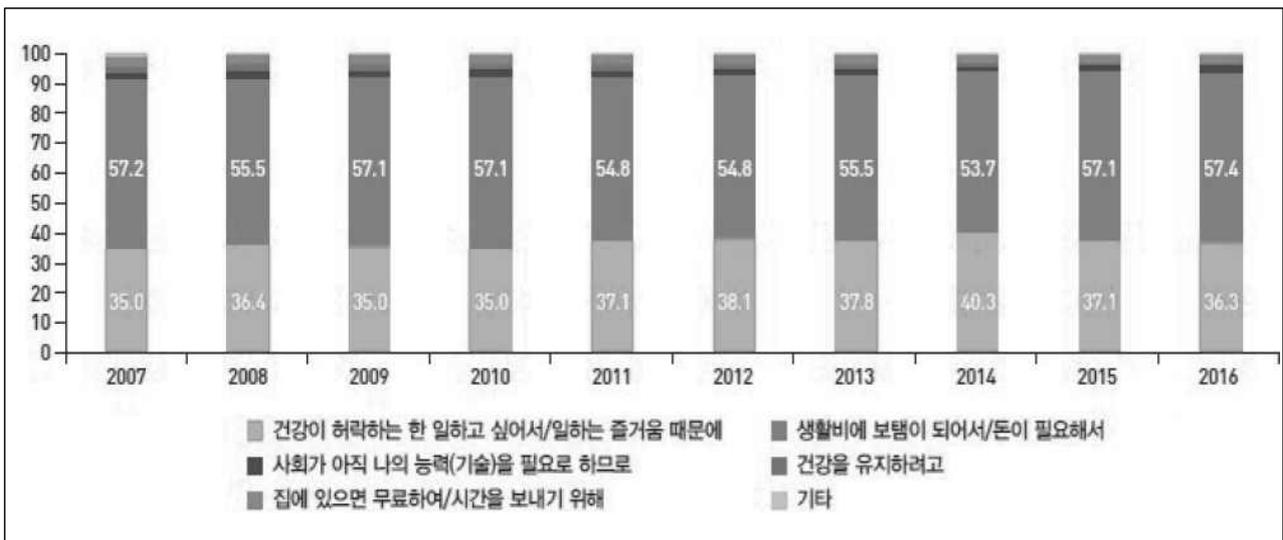
주1) ‘주된 일자리 퇴직 연령’은 55~64세를 대상으로 한 조사 항목 중 ‘가장 오랜 기간 근무한 일자리’를 퇴직한 연령의 평균 수치를 비교함

주2) 실질은퇴연령은 5년 단위로 계산되므로 2006~2011년과 2011~2016년 수치를 비교함

자료: 통계청, 경제활동인구조사

출처: 한국고용정보원, 우리나라 장년층의 실질 퇴직연령(2017)

[그림 3] 일하는 주된 이유(단위: %)



주) 현재 취업자이면서 계속 수입이 있는 일을 희망하는 55~79세 중장년층만 분석 대상임

출처: 통계청, 경제활동인구조사 고령층 부가조사

- 우리나라 전 산업의 취업자 수를 살펴보면 2019년 5월 기준 27,322천명으로 이중 중장년층(50~64세)은 15,195천명으로 전체 취업자 수의 약 55.6%의 비중을 차지하

고 있어 중장년층의 재취업이 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있음(통계청, 2019년 5월 고용동향)

- 국내 전 산업의 연령별 고용률은 2019년 5월을 기준, 전체 고용률은 61.5%(27,322명)이며, 50~59세의 고용률은 50~64세 고용인원(8,679명)의 75.9%(6,587명)로 나타났으며, 60세 이상 고용률은 42.8%로 나타나 중장년층(50~64세)의 고용률은 50~64세 기준으로 약 59.4%로 나타남

<표 2> 연령계층별 취업자 수 및 고용률(2019년 5월 말 기준)

구분	전체 취업자 (전체 고용률)	40세 미만 (15~39세)		40~49세		50~64세(중장년)		65세 이상	
		인구수	비율	인구수	비율	인구수	비율	인구수	비율
인원	27,322천명	9,493천명	34.7%	6,519천명	23.9%	8,679천명	31.8%	2,631천명	9.6%
고용률	61.5%	15~29세: 43.6%		78.5%		50세~59세: 75.9%		15~64세: 67.1%	
		30~39세: 76.0%				60세 이상: 42.8%		65세 이상: 34.4%	

출처: 통계청, 2019년 5월 고용동향, 참조 후 제작

- 이렇듯 사회적으로 이슈화가 되고 지속적인 증가추세를 보이고 있는 중장년층(베이비부머 세대 등)의 재취업을 위한 관심도가 높아지는 이유는 부모와 자녀를 동시에 부양하는데 반한 노후준비의 미흡이 가장 큰 이유라 할 수 있음
- 현재 중장년층의 경우 인간의 평균수명의 연장에 따라 본인을 비롯한 부모와 자녀에 대한 이중 부양에 대한 부담이 가중됨에 따라 정작 본인의 노후 준비가 미흡하여 노동활동시기가 늘어나 실질은퇴연령(71.8세)이 길어지고 있음¹⁴⁾

□ 관광숙박업 현황분석

- 관광숙박업은 관광진흥법상 호텔업과 휴양콘도미니엄업으로 구분되며, 호텔업은 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업으로 구분됨¹⁵⁾
- 지역별 관광호텔업의 경우 서울시가 308개 업체로 전체의 약 30%를 차지하고 있으며, 다음으로 제주 12.1%, 경기 12.0% 부산 7.7%, 인천 7.3% 등의 순으로 나타나 대부분 수도권을 비롯한 대도시 중심으로 업체들이 구성되어 있어 해당 지역을 중심으로 중장년층의 중소형 호텔 재취업을 위한 교육프로그램의 개설 및 운영을 통한 공급이 요구됨(중소형 호텔 비중 전체 81.1% 차지)

14) 사회 전반적으로 결혼적령기가 늦어지고, 직장의 정년시기가 빨라지면서 학교에 재학중이거나 미혼인 자녀들이 있어 지속적인 경제활동을 희망하는 것으로 나타남(방하남, 2012, 베이비붐 세대, 무엇인 특별한가?, 노동리뷰)

15) 본 이슈리포트에서의 관광숙박업은 관광호텔업, 기타호텔업(수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업), 휴양콘도미니엄업으로 구분하였음

<표 3> 지역별 관광호텔업 사업체 수 현황

(단위:개소)

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	
관광호텔업	5성급/특1급	25	9	2	7	2	-	2	2	6	1	-	1	2	5	2	12	78
	4성급/특2급	45	2	4	7	-	1	2	15	5	1	4	4	5	1	2	19	117
	3성급/1급	74	15	6	2	4	7	1	17	10	8	3	3	10	12	10	29	211
	2성급/2등급	56	22	6	12	1	4	2	33	5	6	3	11	11	7	15	15	209
	1성급/3등급	50	14	2	26	6	2	3	28	1	3	3	5	8	10	15	11	187
	등급없음	58	17	3	21	1	5	2	28	17	2	6	6	6	8	6	38	224
	소계	238	68	17	61	12	18	8	106	33	19	15	25	35	37	46	93	831
	전체합계	308	79	23	75	14	19	12	123	44	21	19	30	42	43	50	124	1,026

주) 음영의 관광호텔업 중 특급호텔(5성/4성)을 제외한 3성급 이하의 호텔을 중소형 호텔로 간주함

소계: 등급없음+1성급+2성급+3성급

출처: 문화체육관광부(2018), 2017년 기준 관광사업체 기초통계조사, 재인용

- 관광숙박업의 전체 종사자 수는 2017년 기준 71,769명으로 나타났고, 관광호텔업은 50,035명, 기타호텔업 4,632명, 휴양콘도미니엄업 17,102명으로 나타남

<표 4> 관광숙박업 업종별 종사자 현황(고용형태/연령)

(단위: 명, %)

구분	전체 종사자	관광호텔업	기타호텔업	휴양콘도미니엄업	
	71,769	50,035	4,632	17,102	
상용근로자	전체	55,809(100.0)	41,820(100.0)	3,185(100.0)	10,804(100.0)
	30세 미만	17,016(30.5)	12,900(30.8)	700(22.0)	3,416(31.6)
	30-40세 미만	17,699(31.7)	13,397(32.0)	943(29.6)	3,359(31.1)
	40-50세 미만	11,224(20.1)	8,172(19.5)	694(21.8)	2,359(21.8)
	50-60세 미만	7,459(13.4)	5,548(13.3)	599(18.8)	1,311(12.1)
	60-65세 미만	1,849(3.3)	1,377(3.3)	195(6.1)	277(2.6)
	65세 이상	561(1.0)	426(1.0)	53(1.7)	81(0.7)
임시 및 일용	전체	13,156(100.0)	6,320(100.0)	746(100.0)	6,090(100.0)
	30세 미만	6,382(48.5)	3,187(50.4)	174(23.3)	3,021(49.6)
	30-40세 미만	1,435(10.9)	694(11.0)	70(9.4)	671(11.0)
	40-50세 미만	1,709(13.0)	892(14.1)	193(25.9)	623(10.2)
	50-60세 미만	2,006(15.2)	964(15.3)	189(25.3)	853(14.0)
	60-65세 미만	1,368(10.4)	465(7.4)	93(12.5)	811(13.3)
	65세 이상	255(1.9)	119(1.9)	26(3.5)	111(1.8)
기타종사자	전체	1,523(100.0)	1,319(100.0)	11(100.0)	193(100.0)
	30세 미만	556(36.5)	487(36.9)	8(72.7)	61(31.6)
	30-40세 미만	668(43.9)	584(44.3)	3(27.3)	81(42.0)
	40-50세 미만	202(13.3)	164(12.4)	0	38(19.7)
	50-60세 미만	64(4.2)	51(3.9)	0	13(6.7)
	60-65세 미만	21(1.4)	21(1.6)	0	0
	65세 이상	12(0.8)	12(0.9)	0	0

주1) 2017년 기준 관광숙박업의 고용형태별 연령현황에 대한 수치임(중장년층인 50~64세 이하)

주2) 고용형태 분류는 크게 자영업자, 무가족종사자, 상용근로자, 임시 및 일용근로자, 기타종사자로 분류되면 본 표에서는 급여를 받는 근로자 기준으로 작성하였음

출처: 문화체육관광부(2018), 2017년 기준 관광사업체 기초통계조사, 참조 후 재작성

- 관광숙박업 종사자 중 중장년층(50~65세 미만)의 상용근로자는 비중은 전체의 16.7%, 임시 및 일용근로자 25.6%, 기타종사자 5.6% 등의 순으로 나타났으며, 이를 업종별로 살펴보면 관광호텔업 중장년층의 상용근로자 비율은 전체의 16.6%로 나타났고, 임시 및 일용근로자 22.7%, 기타종사자 5.5%로 나타남
 - 기타호텔업의 중장년층 상용근로자 비율은 전체의 24.9%로 나타났고, 임시 및 일용근로자 37.8%, 기타종사자 14.7%로 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 중장년층 상용근로자 비율은 전체의 14.7%로 나타났고, 기타종사자 6.7%로 나타남
 - 관광숙박업의 중장년층 고용형태는 임시 및 일용근로자의 비율이 전반적으로 높게 나타남(중장년층 재 취업시 아웃소싱 업체를 통한 호텔 취업이 이루어짐)
- 관광숙박업의 2017년 기준 신규 채용자 수는 전체 15,235명(남성: 7,854명, 여성: 7,381명) 중 관광호텔업이 10,399명(남성: 5,192명, 여성: 5,207명)으로 가장 높게 나타났고, 휴양콘도미니엄업 2,987명(남성: 1,780명, 여성: 1,207명)으로 나타남
- 이직자 수는 전체 12,598명(남성: 6,639명, 여성: 5,959명) 중 관광호텔업이 8,630명(남성: 4,408명, 여성: 4,222명)으로 높게 나타났고, 휴양콘도미니엄업 2,991명(남성: 1,736명, 여성: 1,255명)으로 나타남

<표 5> 관광숙박업 종사자의 신규 채용 및 이직자 현황(2017년 기준)

(단위: 명)

구분		관광호텔업	기타호텔업	휴양콘도미니엄업	전체
신규 채용자 수	남성	5,192	882	1,780	7,854
	여성	5,207	967	1,207	7,381
	소계	10,399	1,849	2,987	15,235
이직자 수	남성	4,408	495	1,736	6,639
	여성	4,222	482	1,255	5,959
	소계	8,630	977	2,991	12,598

출처: 문화체육관광부(2018), 2017년 기준 관광사업체 기초통계조사, 재인용

- 관광숙박업의 경우 종사자수가 가장 많은 관광호텔업의 신규채용 및 이직자 수 비중이 높게 나타나 관광호텔업 중 중소형 호텔의 직무수요 파악을 통한 중소형 맞춤형 직무를 반영한 전직교육프로그램을 운영함으로써 중장년층 재취업이 요구되어짐

III 중장년층 전직 교육프로그램 개발 방향

□ 중장년층 대상 호텔업 전직 교육프로그램 운영현황¹⁶⁾

- 중장년층의 지속적인 증가에 따른 사회적 문제의 개선을 위하여 지자체별(교육기관 연계 등)로 호텔 전직 교육프로그램을 진행하고 있음
 - 호텔업 전직을 위한 교육프로그램은 호텔룸메이드 양성과정, 호텔객실관리사, 하우스키핑코디네이터, 호텔 멀티태스킹 룸메이드 양성과정을 통한 호텔업 취업을 유도하고 있음

<표 6> 중장년 관련 호텔관련 프로그램 운영현황(지자체 현황)

교육기관명	교육시기	교육과정	교육대상	교육기간	모집인원	수료	취업
광명시 여성새일센터	2014년~2019년	- 호텔룸메이드 양성과정	- 광명시 여성	100시간	24명	24명 (2016년)	24명 (2016년)
동작구 여성인력개발센터	2015년~2018년	- 호텔객실관리사	- 취업희망여성 - 장기구직 여성	60시간	30명	47명 (2015년)	34명 (2015년)
구로구 여성인력개발센터	2015년~2018년	- 호텔객실관리사	- 취업희망여성	20시간	20명		
구리시 일자리 센터	2016년~2019년	- 호텔룸메이드 양성과정	- 구리시 여성구직자	15시간	20명		
부산시 장노년 일자리지원센터	2017년~2019년	- 룸메이드 양성과정	- 부산시 장노년층	10시간 미만	40		
서귀포 여성새로일하기	2017년	- 하우스키핑코디네이터	- 취업희망 여성	20시간	20명		
용인시 일자리센터	2017년	- 객실관리사 양성과정	- 용인거주 다문화여성	11시간	25명		
서울시 용산구	2017년~2019년	- 호텔객실 관리사 과정	- 경력단절 여성	45시간	15명		
부산시 동구여성인력개발센터	2019년	- 호텔 멀티태스킹 룸메이드 양성과정	- 5060 신중년 - 취업희망 여성	80시간	15명		

주)현재 지자체별로 진행하고 교육프로그램으로 공개자료에 한하여 작성되었으며, 진행된 교육 중 누락된 지자체 및 교육프로그램이 있을 수 있음

출처: 지자체 홈페이지 참고

- 또한 정부기관 및 교육기관, 협·단체(정부사업) 등에서도 중장년, 경력단절여성, 이주여성 등을 대상으로 호텔객실관리사, 하우스키핑 코디네이터, 시니어 호텔리어과정, 신중년 호텔리어 과정을 운영하였음
 - 서울산업진흥원(하우스키핑 코디네이터)의 경우 2016년~2019년까지 462명의 수료생 중 262명(56.7%)이 호텔업에 취업하였으며, 한국노년인력개발원(시니어 호텔리어)은 2017년~2018년 2년간 48명의 수료생 중 36명(75.0%)이 호텔업으로 취업을 하였음

16) 호텔 재취업을 위한 교육프로그램 대상은 50~60대 중장년층과 경력단절 여성, 결혼이주여성 등을 대상으로 지자체 및 관련 공공기관에서 교육프로그램을 운영하였음

- 한국관광공사(신중년 호텔리어) 역시 2018년~2019년까지 80명의 수료생 중 70명 (87.5%)이 다양한 호텔업에 취업한 것으로 나타남

<표 7> 중장년 관련 호텔 관련 교육프로그램 운영현황(정부기관 및 교육기관 등)

교육기관명	교육시기	교육과정	교육대상	교육기간	모집인원	수료	취업
경인여자대학교	2015년	- 호텔객실관리사	- 만 40세 이상 중장년	200시간	30명		
서울산업진흥원	2016년~2019년	- 하우스키핑 코디네이터	- 중장년 (50~60대) - 경력단절 여성 - 결혼이주여성	60시간	25명	90명	48명
						(2016년)	(2016년)
						136명	101명
						(2017년)	(2017년)
167명	94명						
(2018년)	(2018년)						
69명	19명						
(2019년)	(2019년)						
한국노인인력개발원	2017년~2018년	- 시니어 호텔리어과정	- 만 60세 이상 시니어	35시간	20명	43명	33명
						(2017년)	(2017년)
5명	3명						
(2018년)	(2018년)						
한국관광공사	2018년~2019년	- 新중년호텔리어 양성과정	- 만 60세 이상 시니어 - 경력단절여성 (40~50대)	60시간	20명	80명	70명
(2018년)	(2018년)						
한국관광공사	2018년	- 강원지역 新중년 호텔리어 양성과정	- 신중년 (51~69세) - 경력단절여성 (41~50세)	60시간	20명	39명	34명
(2018년)	(2018년)						
한국관광공사	2019년	- 경력단절여성, 新중년 관광인력 양성과정	- 신중년 (만50세~69세) - 경력단절 여성	25시간	50명		

주) 수료생 및 취업자 수의 경우 공개된 자료를 기준으로 작성하였음

출처: 지자체 및 교육기관 홈페이지 참고

- 중장년층의 호텔업 취업을 위한 지자체 및 정부기관 등에서 추진하는 교육프로그램의 경우 대부분이 하우스키핑(룸메이드 등) 등의 단순직무에 대한 교육이 주로 진행되었으며, 교육시간 역시 100시간 이하(10시간 미만)의 단기간 교육이 주로 이뤄지고 있어 호텔업의 직무를 습득하기에는 다소 부족 현실임(교육이수자 전직 근무기간 1년 미만)

- 현재 중소형 호텔의 필요한 직무의 경우 기존 시행중인 하우스키핑(룸메이드 등)을 비롯한 시설관리, 지배인 및 관리자 교육이 필요하며, 중소형 호텔의 특성을 반영한 직무별 종사자의 양성이 요구됨¹⁷⁾

17) 중소형 호텔의 필요한 직무 도출을 위하여 현재 중소형 호텔 5개 업체를 운영 중에 있는 헌드레드룸스 대표 문동선 대표와의 인터뷰를 통하여 현재 중소형 호텔에서 필요로 하는 직무를 도출하였음

□ 중장년층 호텔업 취업에 대한 문제점 및 개선방안18)

<표 8> 중장년층 호텔업 채용시 문제점 및 개선방안

구분	문제점		개선방안
4성급	경영진	- 해외의 경우 중장년 종사자 채용 높음 - 채용을 희망하나 젊은층 종사자들과의 융화 문제 발생	- 젊은층에 대한 이해교육(트렌드 등) - 공감대 형성 및 협업 능력 - 서비스 마인드 고취 교육 필요
	실무진	- 채용하는데 큰 문제가 없을 것 같음 - 현재 자신의 위치에 대한 인정 필요 - 룸메이드 채용 필요	- 전문적 룸메이드 교육(팀장급) 추진
3성급	경영진	- 현재 자신의 위치를 인정하고 젊은층 종사자들과의 융화만 가능하다면 채용가능 - 젊은 선임 및 손님들과의 불편 초래	- 젊은층에 대한 이해교육(트렌드 등) - 공감대 형성 및 협업 능력 - 인성교육 강화프로그램
	실무진	- 채용사례가 있지만 PMS 습득의 어려움에 따라 자진 퇴사함 - 능력보다는 하려는 의지가 없음 - 나이에 따른 체력저하 - 업무미숙에 따른 젊은 종사자와의 마찰 - 룸메이드 채용 희망	- 스마트폰 & 컴퓨터 활용 - 통역기 활용법 - 전문적 룸메이드 교육(팀장급) 추진
2성급	경영진	- 급여만 충족되면 적극채용 희망(책임감) - 룸메이드 100% 채용(남성 희망)	- 남성 룸메이드 양성교육(팀장) - 통합운영 시스템 도입 모색
1성급	경영진	- 50대 부분 채용 활용 중(책임감 우수)	- 행정과 운영 가능한 전문인력 양성교육
교육기관	경영진	- 룸메이드 양성 단기교육 진행 문제 - 재취업시 재직기간 짧음(대기시간 문제)	- 전문적인 체계적인 양성교육 모색 - 탄력적인 시간 근무제 도입

주)국내의 4성급, 3성급, 2성급, 1성급, 교육기관 등 총 11명을 대상으로 인터뷰를 통한 현장의견 반영

○ 중장년층 호텔 재취업에 대한 문제점

- 첫째, 채용된 중장년층과 기존 젊은 층의 종사자와의 융화가 강조되었는데, 이는 기존 젊은 층의 종사자들에게 포용력을 기대하기 힘들어 중장년층의 적극적인 노력이 요구됨
- 둘째, 재취업 시 가장 큰 문제로 도출되는 급여문제로 최근 최저시급이 상승하여 급여수준이 올라갔지만 그 수준이 타 산업에 비해 다소 낮게 형성되어 개선이 요구됨
- 셋째, 중장년층 재취업 시 제대로 전문교육을 받은 인력의 양성이 요구되는 반해 현재 진행되고 있는 대부분의 교육들은 단시간 교육으로 전문성이 다소 결여되어 개선이 필요함(룸메이드 교육 외 컴퓨터 관련 교육 필요)

○ 중장년층 호텔 재취업을 위한 개선방안

- 첫째, 기존 젊은 종사자들과의 원활한 융화를 위해 젊은 층과의 공감대형성을 위한 관련 교육프로그램을 통한 효율적인 융화가 필요함

18) 중장년층 호텔업 취업에 대한 문제점 및 개선방안 도출을 위하여 4성급~1성급까지 호텔 현장의 경영진과 실무자 10명과 교육기관 경영진 1명의 의견을 중심으로 작성하였음

- 둘째, 중장년층의 급여문제 및 체력적 어려움을 해결을 위하여 탄력근무 시스템(시간대별 근무, 동종 다 업체 관리 등)의 도입을 통한 개선이 필요함
- 셋째, 팀장급 인력 양성을 위해 전문성이 보완된 교육프로그램(컴퓨터, 스마트폰 활용법, 통역기 활용 등)의 운영을 통한 전문 인력의 양성을 위한 중장년층의 활용도 고취가 요구됨

□ 중장년층 대상 재취업을 위한 교육프로그램 개발 방향

- 현재 호텔업 현장 경영진 및 실무진의 인터뷰 내용을 통한 개선방안을 중심으로 인력양성 프로그램 개발 방향 제시가 필요함
 - 첫째, 재직 중인 젊은 종사자들과의 효율적인 용화를 위하여 그들과의 공감대 형성을 위한 교육프로그램 개발 필요(트렌드 이해, 서비스 마인드, 인성교육 및 매너교육, 협업능력 배양 등)
 - 둘째, 전문적인 룸메이드 교육, 남성 룸메이드 양성교육 등을 통한 팀장급 전문인력 양성 교육프로그램 개발 필요
 - 셋째, 컴퓨터와 스마트폰 활용법, 통역기 활용법 교육을 통한 프론트 업무 관련 교육프로그램 개발 필요
- 위의 제시된 교육들의 효율성을 높이기 위하여 이론과 실습의 병행이 필요하고, 공통 이론과목(호텔산업의 이해, 서비스 산업 이해), 공통 실습과목(호텔비교체험하기, 호텔등급평가, 여행 예약하기, 타 직무체험 등)을 병행이 필요함
 - 전문교육은 직무에 따른 이론교육과 호텔 현장실습을 통해 실전을 익혀 바로 현장 투입이 가능한 교육으로의 구성이 요구됨
 - 교육프로그램 개발 시 전문성 확보를 위하여 직무별로 적정 교육시간 도출(전문가 의견조사 등) 및 반영이 필요함
- 또한 기 다양한 기관(지자체, 교육기관 등)에서 추진 중인 중장년층 대상 호텔 관련 인력양성 교육프로그램의 분석을 통한 프로그램 개발시 적용이 요구됨
 - 야놀자 평생교육원의 경우 지자체 및 정부기관(한국관광공사)와 협업하여 중장년층 대상 호텔리어 교육을 추진하였음
 - 한국관광공사와 新중년 호텔리어 양성과정을 추진하였고, 한국노인인력개발원과 시니어 호텔리어 과정, 서울산업진흥원과 하우스키퍼 코디네이터과정 등을 운영하고 있어 관련 교과목의 분석을 통한 실효성 높은 교육과정 개발 필요

<표 9> 중장년층 중소형 호텔 전직 교육프로그램(안)

교육코스과 직무		교육과정 내용				
		공통		전문교육		
		이론	실습	이론	실습	
호텔 경영사	경영지원 (회계, 총무)	- 인성교육	- 호텔비교체험 - 호텔등급평가 - 여행, 예약부터 감사편지까지 - 타 직무 체험	- 호텔회계 - 인사관리 - PMS	- 호텔 현장실습	
호텔 관리사	지배인 manager	- 서비스교육 - 서비스산업의 이해		- 마케팅& 판촉 - PMS	- 호텔 현장실습	
호텔 서비스사	프런트 오피스 (F/O)	- 호텔산업의 이해 - 스마트폰&컴퓨터 활용		- 통역기 활용	- 상품구매와 재고정리 - 룸메이드	- 호텔 현장실습
	하우스 키핑 house keeping	- 트렌드 이해 - 공감과 협업 능력 - 통역기 활용법				- 호텔 현장실습
호텔 위생사	인스펙터 inspector 룸메이드 room-maid				- 위생과 건강 - 체크리스트 활용	- 호텔 현장실습

연구자 개발 작성

<표 10> 중장년 호텔 전직 프로그램 운영예시(야놀자 위탁운영)

구분	교과목명	구분	교과목명
한국관광공사 (新중년 호텔리어 양성과정)	호텔리어 직업의 이해 및 직업마인드	한국노인 인력개발원 (시니어 호텔리어과정)	룸메이드 이해 및 서비스 기본
	프론트 업무 및 컨시어지 서비스		하우스키핑 및 베드메이킹 기본
	객실 예약 접수·체크인·체크아웃		객실정비의 이해 및 베드메이킹
	호텔 상황별 사례 및 호텔 실무 외국어		객실점검 기본 및 체크리스트 실습
	호텔 서비스 매너		룸메이드 중점업무·베드메이킹 실습
	객실관리의 이해와 실습		호텔 안전관리와 CS
	호텔 현장견학 및 실습		취업상담 및 호텔견학
	취업상담		
한국관광공사 (新중년 호텔리어 양성과정 강릉)	호텔산업의 이해	서울산업진흥원 (하우스키핑 코디네이터과정)	숙박업의 이해와 직무이해
	하우스키핑 업무의 이해		하우스키핑 업무 및 베드메이킹 이해
	현장 견학		객실 정비 이해 및 베드메이킹 실습
	하우스키핑 부서 및 프론트 부서의 관계		서비스 마인드
	베드메이킹 실습		객실점검 기본 및 체크리스트 실습
	최종점검		중점업무/상황별 업무 및 베드메이킹 실습
			안전관리와 베드메이킹 실습
	직업윤리 및 기본소양교육		
	이력서 작성 및 취업상담		

출처: 지자체 및 야놀자 홈페이지 참고

IV 전직 교육프로그램 개발 추진과제

□ 중장년층 호텔 전직을 위한 인식과 사고의 전환 필요

- 사회적으로 이슈로 부각된 중장년층 재취업을 위해 현장 종사자(운영자, 실무자)의 의견을 토대로 중장년층 중소형 호텔 재취업을 위한 전직교육 프로그램의 개발방향을 제시하고, 전문성 강화의 목적으로 이론과 실습위주의 교육을 통한 효율적인 현장투입(재취업)을 시키고자 함
 - 이러한 실효성 높은 교육과 중소형 호텔의 효율적인 전직을 위하여 가장 중요한 핵심은 교육대상자인 중장년층의 인식과 사고의 전환이 필요함
 - 중장년층의 교육을 통해 호텔산업과 서비스 산업을 이해하여 고객에 대한 최상의 서비스 제공은 물론 내부고객인 기 종사중인 젊은 층 종사자들과의 협업을 위하여 그들을 이해하고 먼저 다가갈 수 있는 사고의 전환이 필요함

□ 중장년층 중소형 호텔 전직을 위한 교육프로그램 개발 추진과제

- 중장년층 중소형 호텔 전직을 위한 교육프로그램 개발을 위해 단계별 추진과제를 도출하였음

<표 11> 중장년층 호텔 전직을 위한 교육프로그램 개발 추진 과제

구분	추진 과제
1단계 (1~3년)	- 전문교육기관에 위탁: 전문성 강화 - 산학간 연계 기능 강화: 실무역량강화 교육 추진 - 전문 인력 양성교육의 지속성을 위한 공공기관 수수료 발급: 대학총장, 협회장 등 - 현장실습 교육장 호텔 협약: 전문 실습장 확보 - 탄력적인 근무 체계 시스템개발 및 도입 추진
2단계 (4~5년)	- 호텔간 연계 그룹화 추진: 탄력적 인력활용, 성과급 급여 체계 추진 - 숙박서비스 분야(일반숙박업) 확대 일자리 창출 - 은퇴 예정 호텔리어 대상 교육 커리큘럼 개발 - 1~3성급 관광호텔 종사자 실태 조사 체계 구축
3단계 (5년 이후)	- 4차 산업혁명시대 소규모 호텔 경쟁력 강화지원: 1~2성급 호텔 PMS 프로그램과 인공지능 통역기 지원 - 공유경제 개념의 중소형 호텔 협의체 구성 추가

연구자 개발 작성

○ 1단계(1~3년): 전문인력 양성 체계 구축

- 전문교육기관 위탁: 전문성 강화
 - 중장년 대상 전문 인력육성 교육의 인지도, 신뢰도 확보

- 대학, 직업전문학교, 공공기관에 위탁하여 질적 교육 확보
- 전문인력 양성교육의 지속성 확보를 위해 공공기관 수료증 발급
 - 대학총장, 업종별 협회장 등 교육기관의 수료증 발급으로 자공심 고취
 - 전문 인력육성 교육 신뢰도 확보: 기업체의 교육생
- 현장실습 교육장 호텔 협약: 전문 실습장 확보
 - 교육 후 현장 투입을 위해 실제 호텔 실습장 확보 필요
 - 현장 실습 후 취업연계 추진과 교육생의 본인의 직무 만족도 검증 병행
- 산학간 연계 기능강화: 실무역량강화 교육 추진
 - 지속적인 분기별 교육추진: 교육생 중 우수근무자 강사 초빙
 - 탄력적인 근무 체계 시스템 개발 및 도입 추진을 위한 대표자 교육
- 탄력적인 근무 체계 시스템 개발 및 도입추진
 - 교육대상인 중장년층의 체력과 근무환경 개선을 위한 근무시간 다양화
 - 주 40시간, 주 30시간, 주 20시간 등 시간 선택 근무
 - 주 3~5일 근무 등 일 선택 근무
 - 투잡족(two job)과 야간근무희망자 유입가능
- 2단계(4~5년): 일자리 확대 추진 및 신규사업 추진
 - 호텔간 연계 그룹화 추진: 탄력적 인력활용, 성과급 급여 체계 추진
 - 근거리의 호텔을 그룹화(3~5개)하여 판촉, 룸메이드, 행정업무 효율성 확보
 - 예) 판촉지배인 1명이 그룹화 호텔 공동 판촉과 객실관리: 호텔 대표 인건비 축소, 공동 판촉지배인 성과급 체계가능, 룸메이드 대기 시간 없이 근무 시간에 따라 급여 확보 가능
 - 근거리의 호텔을 그룹화(3~5개)하여 판촉, 룸메이드, 행정업무 효율성 확보
 - 숙박서비스 분야(일반 숙박업) 일자리 창출 확대
 - 일반 숙박업: 중저가 우수 숙박시설(모텔 등) 등 기타
 - 은퇴 예정 호텔리어 대상 교육 커리큘럼 개발
 - 중년 호텔리어 대상 경영진 전문 교육 추진
 - 전문가 확보 차원: 호텔간 연계 그룹화 추진시 전문 인력 확보 차원
 - 1~3성급 중소형 관광호텔 종사자 실태 조사 체계 구축
 - 3성급까지 확대한 종사자 실태조사 체계구축으로 효율적인 교육커리큘럼 개발 활용

- 종사자 실태 조사로 복지 시스템 구축 활용

○ 3단계(5년 이후): 소규모 호텔 경쟁력 강화를 위한 지원 추진

- 4차산업 혁명시대 소규모 호텔경쟁력 강화 지원
 - 1~2성급 호텔 PMS 프로그램과 인공지능 통역기 지원
 - 효율적인 운영 가능과 외국어 능력 확보
 - 지원을 통한 일자리 사업 연계 추진
- 공유경제 개념의 중소형 호텔 협의체 구성 추가
 - 공유경제 공동체 모델로써의 중소형 호텔 협의체 구성 : 호텔간 연계 그룹화 추진동력
 - 공유경제 에어비앤비에 대응할 협의체로 미래의 공유 사업 모델

□ 중장년층 재취업 전직 교육프로그램 개발을 위한 ISC 역할

○ 중장년층 전직 교육프로그램 개발 및 교육기관과의 협업체계 구축

- 사회적 이슈인 중장년층을 관광숙박업 인력 관련 이슈로 부각되고 있는 중소형(3성 이하) 호텔로의 재취업을 위한 전직교육프로그램 개발을 위하여 ISC의 적극적인 관여가 요구됨에 따라 업종별 참여기관 및 인력풀을 적극 활용하여 중소형 호텔 맞춤형 교육 프로그램의 개발이 필요함(협회·회원사, 학계, 업계 등)
- 이를 위하여 중소형 호텔 관리자를 대상으로 중장년층 활용에 대한 필요성과 우수성을 알릴 수 있는 관련 세미나 등의 행사가 필요하며, 또한 그들이 필요로 하는 직무에 대한 수요조사를 실시하여 전직교육프로그램 개발시 적용이 필요함¹⁹⁾
- 또한 이러한 전직교육프로그램의 실효성 높은 운영을 위하여 교육기관(민간 평생교육원, 교육기관 등)과 중소형 호텔업체와의 협업체계를 구축이 필요함²⁰⁾

○ 중소형 호텔 전직교육 이수자 직무별 자격체계 구축

- 중장년층의 전직교육프로그램 이수자들에 대해 직무별 자격체계를 구축하여 발급함으로써 교육과정에 대한 신뢰성 확보 및 이수자의 자긍심 고취가 필요함
- 초기에는 수료증 개념으로 교육기관 장이나 업종별 협회장, ISC위원장 등으로 수료증을 발급하고, 다음단계로는 민간등록자격, NCS 자격, 국가자격화 추진을 통한 관광·레저산업 내 대표 인적자원개발기관으로써의 위상확보는 물론 교육과정의 지속추진을 위한 기틀을 마련이 요구됨(수료증→민간등록자격→NCS자격·국가자격화)

19) 실제 관광·레저ISC는 고유사업의 중장년층의 숙박서비스 산업으로의 재취업을 위해 중소형 호텔 운영자 및 관리자를 대상으로 세미나(수요조사 포함)를 계획(07.18)하고 있으며, 전직교육과정 개선을 통한 중장년층의 효율적인 전직을 지원하고자 함

20) 관광·레저ISC는 이러한 현실을 반영하여 교육기관(아세아항공전문학교, 한국호텔관광실용전문학교)과 기업 교육기관(엠베서더 아카데미 등) 등과의 업무협약을 수행하였음(2019년도 MOU체결)

참고문헌

- 강소량외(2017), '국내·외 정부 및 민간의 50+정책·사업 실태연구', 서울특별시 50플러스재단
- 경인여자대학교 호텔리어 훈련과정, <http://wcms.kiwu.ac.kr/academy/>
- 구로여성인력개발센터, <http://www.kurowoman.com/page/program>
- 구리 고용복지센터, <http://www.work.go.kr/guri>
- 광명시 여성비전센터, <https://woman.gm.go.kr>
- 김안정. (2017). 우리나라 장년층의 노동시장 실질 은퇴연령. 한국고용정보원. 고용동향브리프, 2017-03, 21-25.
- 동작여성인력개발센터, <https://dongjak.seoulwomanup.or.kr>
- 문화체육관광부(2018), 2017년 기준 관광사업체 기초통계조사 보고서
- 문화체육관광부(2018), 2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서
- 방하남(2012). 베이비 붐 세대, 무엇이 특별한가? 한국노동연구원 노동리뷰, 10월호, 1~3.
- 부산시 동구여성인력개발센터, <http://www.ewoman.or.kr/>
- 부산시 장노년일자리지원센터, <https://www.busan50plus.or.kr/>
- 서귀포 YMCA, <http://www.sgpoYWca.or.kr>
- 서울산업진흥원, <http://www.sba.seoul.kr/kr/index>
- 야놀자 평생교육원 홈페이지, <https://www.ynjedu.co.kr>
- 용산구 일자리플러스센터, <http://job.seoul.go.kr/yongsan/>
- 통계청(2018), 2018년 5월 경제활동인구조사 고령층 부가조사 결과
- 통계청(2019), 5월 고용동향 보고
- 한국고용정보원(2017), 우리나라 장년층의 실질 퇴직연령(2017)
- 한국관광공사, <http://kto.visitkorea.or.kr/kor.kto>
- Daum 백과, <http://100.daum.net/>
- KOSIS 국가통계포털, <http://kosis.kr/search/search.do>

부록: 취업준비생 관광호텔업 선호도 조사결과

□ 취업준비생 관광호텔업 등급별 선호도 분석 개요

○ 수도권 전문대학(호텔경영학과) 졸업생 및 취업준비생을 대상으로 관광호텔업의 등급별 취업 선호도를 분석하였음.

■ 연도별 관광숙박업 취업 현황(2015년~2018년)

<부록: 표 1> 연도별 관광숙박업 취업 현황(2015~2018년)

관광호텔 등급	2015년	2016년	2017년	2018년	소계(비율)
5성	5명	7명	9명	14명	35명(36.5%)
4성	4명	5명	5명	4명	18명(18.8%)
3성	12명	12명	6명	6명	36명(37.5%)
2성	0	1명	0명	0명	1명(1.0%)
1성	0	0명	0명	0명	0
리조트	1명	3명	1명	1명	6명(6.3%)
소계(명)	22명	28명	21명	25명	96명100.0%
전체취업자 중 호텔 취업자 비율	27.5%	37.3%	29.1%	31.4%	

■ 현장실습생 등급별 관광호텔 선호도(현장실습 및 취업)

<부록: 표 2> 현장실습생 등급별 관광호텔 선호도(현장실습 및 취업)

구분		5성	4성	3성	2성	1성	소계
현장실습생 (희망 실습처)	인원수	8명	5명	11명	0	0	24명
	비율	33.3%	20.8%	45.8%	0	0	100.0%
현장실습생 (희망 취업처)	인원 수	12명	10명	2명	0	0	24명
	비율	50.0%	41.6%	8.3%	0	0	100.0%

■ 취업준비생(24명) 특급(5성/4성)호텔 선호 이유

<부록: 표 3> 취업준비생 특급호텔 선호 이유

선호 이유	답변 수(개)	대상자 대비 비율(%)	비고
부모가 원해서	14	63.6	부모의 기대
급여(연봉)가 높아서	17	77.2	대기업이라 많을거 같다는 기대감
있어 보여서	16	72.7	명함, 멋짐
안정적이라고 생각	19	86.3	망하지 않을 것 같음
대학 진학시 목표	10	45.4	입사하기 힘들지만 한번시도해 보고 싶어서(후회 없이)
집과의 거리가 가까워서	2	9.0	호텔 주변 거주자
그냥가고 싶어서(이유없이)	2	9.0	
아르바이트 경험	1	4.5	좋아보인다
소계	81	-	

■ 취업준비생(24명) 중소형 호텔(2성/1성) 비 선호 이유

<부록: 표 4>취업준비생 중소형 호텔 비 선호 이유

비 선호 이유	답변 수(개)	대상자 대비 비율(%)	비고
규모가 작아 배울것이 없을거 같아서	9	37.5	전문가가 없을 것 같아서
급여가 적을거 같아서	15	62.5	작으니 급여도 적을 것이라 인식
그냥 가고 싶지 않아서	19	79.1	이유가 없다(그냥 싫음)
부모가 원하지 않아서(반대)	1	87.5	대학진학 이유에 반해서
생각해 본적 없음	9	37.5	그런 호텔의 존재조차 인식하지 못함
모텔 이미지라 싫음	4	16.6	부정적 이미지
무섭다	2	8.3	어둡고 싫다
누구나 갈수 있어 싫음	3	12.5	무시하는 경향
모든걸 다 해야 할것 같아서	3	12.5	멀티플레이 경향
남들이 무시할 것 같아서	21	87.5	남의 눈치, 쪽팔리다
소계	106	-	