

제주지역 관광산업의 인적자원 양성에 관한 연구

A study on the Human Resource Development of
JEJU Tourism Industry

장 성 수* · 김 중 기**

(Jang, Sung-Soo · Kim, Jong-ki)

목 차

- I. 서 론
- II. 이론적 고찰
- III. 제주지역 관광산업 인적자원양성 현황과 문제점
- IV. 제주지역 관광분야 인적자원 양성 개선방안
- V. 결 론

I. 서론

최근 세계경제의 구조는 대부분의 나라에서 서비스부문 성장이라는 공통점이 관찰되고 있으며, 선진공업국에서는 이미 오래 전부터 취업인구의 절반 이상이 서비스부문에 종사하고 있는 실정이다. 이러한 서비스산업의 증가 현상은 지속되고 있으며 소비자 수요의 다변화로 인한 업종의 다양화가 나타나면서 고부가가치 산업으로서도 주목받고 있다.

특히 관광산업은 서비스부문의 핵심산업이며, 미래 성장산업으로써 고용창출 효과가 높은 산업으로 인식되고 있다. 이에 선진국뿐만 아니라 개발도상국에서도 관광산업을 국가의 전략 산업으로 집중 육성하고 있는 추세로 글로벌시대로의 진입과 함께 국가경쟁력 측면에서

* 주저자, 제주대학교 관광개발학과 교수 (jangss54@jejunu.ac.kr).

** 교신저자, 제주대학교 관광개발학과 시간강사 (maeno7811@jejunu.ac.kr).

그 중요성이 더욱 확대될 것으로 기대되고 있다.

또한 관광산업은 노동집약형의 인적의존도가 높은 산업적 특성을 지니고 있기 때문에 인적서비스의 품질이 곧 관광상품의 경쟁우위를 결정하는 중요한 요소가 되고 있다(박정호·박진영, 2010).

이에 관광기업들은 급격한 환경변화 속에서 제한된 자원의 효율적 활용과 기업의 경쟁우위를 확보하기 위한 방안으로 인적자원에 대해 중요성을 인식하고 이에 대한 관심이 증대되고 있다(고미영·정철, 2013; 오미숙, 2003).

하지만 관광산업의 급격한 발전에도 불구하고 관광분야 인적서비스에 대한 고객의 요구수준이 날로 높아짐에 따라 관광사업체와 교육기관 간에는 인적자원의 질적수준 격차(service gap)문제가 지속적으로 발생하고 있다.

관광산업분야의 자격제도중 전문자격은 관광진흥법 및 국제회의산업 육성에 관한 법 등에 의한 관광통역안내사, 국내여행안내사, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사가 있으며, 기술자격으로는 컨벤션기획사, 자격인정은 국외여행인솔사 등이 있다. 그러나 한국직업능력개발원의 국가자격제도 평가결과를 살펴보면 호텔서비스사를 제외한 대부분의 자격이 직무의 전문성이나 고용안정성 등에서 국가자격 전체 평균보다 낮게 나타나고 있다(김현주, 2013).

제주의 경우 2013년 기준 10인 미만 사업자가 전체 사업자의 93%이며, 3차산업의 비중이 73.7%에 달하는 등 서비스산업의 비중이 매우 높으나, 인적자원 양성의 측면에서 전문 프로그램의 부재와 지도기관 및 지도강사의 전문성이 공인되지 않은 점(김수연, 2004) 등의 한계를 지니고 있다.

관광산업의 인적자원 양성은 관광산업의 질적 발전에 있어 직접적으로 중요성이 매우 높으며, 관광산업에서의 글로벌 서비스마인드 강화는 전 산업 인적자원에 대한 경쟁력 향상의 모태가 된다고 할 수 있다.

이에 본 연구는 향후 관광분야의 산업적 중요성이 더욱 증대될 것으로 예상되는 제주지역을 대상으로 관광분야 재직자 직업훈련 교육현황을 통해 문제점을 파악하고 이를 바탕으로 관광분야 인적자원 양성의 개선방안을 제시하고자 한다.

이를 위해 지역내 산업구조와 한국고용정보원 HRD-Net의 DB 및 지역내 대학·기관들의 직업훈련 교육현황을 종합해 분석하고자 한다. 또한 분석결과를 바탕으로 제주지역 관광산업 인적자원 양성의 문제점을 도출하고 이를 극복하기 위한 개선방안을 제시하여 제주 지역 관광산업 인적자원 육성방향을 모색해 보고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1 인적자원개발

전 세계적으로 나타나고 있는 저출산·고령화·사회의 양극화 등의 환경변화는 삶의 질 향상과 경제발전을 위해 인적자원 정책이 매우 중요함을 일깨워주고 있다(오현석외, 2009; 강병구, 2008; 진미석, 2009; 진미석외, 2007).

우리나라에서도 산업사회에서 지식기반사회로의 급속한 전환이 이루어지면서 지식기반사회의 경쟁력은 해당 국가나 지역이 어느 정도로 우수한 인력을 확보하고 활용하느냐와 직결된 문제로 간주되고 있다(김정렬외 2008). 특히 인적자원(Human Resource)은 물적자원에 비해서 국제적·지역적 이동이 상대적으로 낮다는 점에서 인적자원이 지니는 중요성이 더욱 높아지고 있다(Boyne & Poole, 1999; Gilley & Egglan, 1989; 김정렬외, 2008).

인적자원에 대해 OECD(2001)는 인적자본이라는 개념으로 ‘개인에게 통합되어 개인적·사회적·경제적 복지창출을 촉진하는 지식·기술·능력 및 속성’으로 정의하고 있으며, 인적자원 개발기본법에서는 ‘국민 개개인, 사회 및 국가의 발전에 필요한 지식·기술·정보 등 인간이 지니는 능력과 품성’으로 명시하고 있다.

Bryant(1990)는 인적자원을 ‘학교교육, 직장내 훈련, 건강유지를 위한 노력, 직장이나 지역적 이주, 정보수집 및 경험축적을 위한 활동 등 다섯가지의 투자형태에 의해 형성될 수 있다’고 주장하였다(김현주, 2008).

김기혁(2006)은 인적자원에 대한 개념을 계획·예측과 개발, 활용분야로 구분해 인력의 충원 및 선발, 직업훈련과 직무능력 증진, 승진 및 보상 등으로 다음의 <표 1>과 같이 설명하고 있다.

<표 1> 인적자원의 개념

| 인적자원 | | | |
|-------|----------|-------|-----------|
| 계획/예측 | 개발(인재준비) | | 활용(배치/활용) |
| 충원 | 훈련 | 능력 | 승진 |
| 선발 | 교육 | 지식 | 평가 |
| 훈련 | 개발 | 기술 | 전임 |
| 경력증진 | ↑ | 증진/개선 | ↑ |
| | | | 보상 |

자료 : 김기혁(2006), 「HRD가 경쟁력이다」.

2.2 직업훈련제도

우리나라의 직업훈련제도는 1967년 「직업훈련법」 제정으로 정식 도입되었으며, 1976년 「직업훈련기본법」이 제정되어 시행되면서 직업훈련제도의 틀이 확립되었다. 이후 1995년 7월 「고용보험법」에 의한 직업능력개발사업이 도입되었으며 직업훈련의 중점도 기능인력 양성에서 근로자의 평생직업능력개발로 확대 발전되었다.

1995년 이후 직업능력개발사업과 직업훈련의무제의 일원화, 직업능력의 개발·향상에 관한 새로운 직업훈련제도의 틀 도입의 필요성이 제기되면서 1997년 12월 「근로자직업훈련 촉진법」 제정이후 2004년 12월 「근로자직업능력 개발법」으로 변경되어 현재까지 시행되고 있다(한국고용정보원, 2014.12).

직업훈련은 크게 재직자 훈련(향상훈련)과 실업자 훈련(양성훈련)으로 구분되어 있다. 재직자 훈련(향상훈련)은 근로자의 직무능력 향상을 위하여 사업주 또는 근로자 스스로 훈련을 받는 경우 정부가 이에 대한 비용을 지원하는 제도이다. 이에 반해 실업자 훈련(향상훈련)은 실업자의 취업능력 또는 기초 직무능력 향상을 위해 정부가 훈련기관에 실업자 훈련을 위탁 하거나 실업자가 스스로 훈련을 받는 경우 정부가 비용을 지원하는 제도를 말한다.

한국고용정보원이 운영하는 직업능력개발종합정보망(HRD-Net)¹⁾에서 집계되는 재직자 훈련사업으로는 사업주능력개발지원과 중소기업특화사업, 근로자직무능력향상지원이 있으며, 세부내용은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 직업능력개발사업 유형

| 구분 | 재직자 훈련(향상훈련) | | | 실업자 훈련(양성훈련) | | |
|----|---|--|--|--|---|---|
| | 사업주 능력개발지원 | 중소기업 특화사업 | 근로자직업능 력개발훈련 ²⁾ | 국가기간전략 직종훈련 | 실업자 직업훈련 | 공공훈련 |
| 내용 | 사업주가 소속 근로자를 대상으로 지체훈련시설 에서 직접 실시 혹은 훈련기관에 위탁 실시 | 일학습병행제 국가인적자원 개발컨소시엄 중소기업 핵심직무 능력향상 사업 등 | 기간제 단기간 일용근로자 등 재직근로자가 고용노동부장 관의 승인을 받은 훈련과정 참여시 지원 | 국가기간산업 이나 국가전략산업 중 인력부족 직종에 대한 전문기술인력 양성훈련 | 신규 및 전직 실업자 등 구직자에게 자기주도적으 로 직업훈련에 참여하도록 지원 | 폴리텍대학 및 한국기술교 육대학교에 서 실시하는 산업인력양 성 훈련 |

자료 : 한국고용정보원(2014.12), 「2013 직업능력개발 통계연보」를 참고하여 재작성.

- 1) 직업능력개발종합정보망(HRD-Net)은 한국고용정보원이 직업훈련정보를 제공하고 직업훈련행정을 지원하기 위하여 2003년 1월부터 운영하고 있는 직업능력개발전산망이다.
- 2) 2014년부터 '근로자 직무능력향상지원금'과 '재직자 내일배움카드제'를 「근로자 직업능력개발훈련」으로 통합

2.3 국가직무능력표준(NCS)의 등장과 개념

박근혜 정부는 “학벌이 아닌 능력중심 사회 구현과 전문인재 양성을 위한 직업교육 강화”라는 국정 철학을 추진하기 위해 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)의 구축과 확산을 추진해 오고 있다.

국가직무능력표준(자격기본법, 2013)이란 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식, 기술, 소양 등의 내용을 국가가 산업 부문별·수준별로 체계화한 것을 말한다. 즉 산업 현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식·기술·태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미한다. 이러한 국가직무능력표준은 직업훈련기관의 직업훈련 과정 편성 및 평가도구 개발, 자격검정기관에서는 자격제도 개선과 검정 및 출제기준으로, 기업체에서는 신규 및 재직자의 인사고과 및 경력개발 등(김동연·김진수, 2013)에서 현재 부분적으로 활용되고 있다.

정부에서 이러한 국가직무능력표준 개발을 추진하는 주된 배경(배창욱, 2013; 권삼수, 2013)은 크게 세가지로 제시해 볼 수 있다. 첫째, 산업 사회의 수요에 부응하는 지식과 기술 변화에 능동적으로 대응하는 인적자원개발의 필요성이다. 둘째, 현재의 직업훈련과정과 자격체도가 직업에 필요한 지식·기술·태도를 충분히 반영하지 못한다는 것이다. 셋째, 교육시장과 노동시장의 미스매치를 해결하는 국가차원의 인적자원개발 시스템이 필요하기 때문이다.

그동안 우리나라는 산업 현장이 요구하는 능력을 갖춘 인력을 양성하는데 직업훈련제도와 자격체도가 효과적인 기능을 발휘하지 못한 것으로 지적되고 있다. 이러한 가장 큰 이유는 직업훈련과 자격제도에 산업 현장의 요구가 적절히 반영되지 못하고 공급자 중심의 직업훈련 및 자격체도로 운영되어 왔기 때문이다(김진실, 2013). 또한 직업훈련과 자격을 이원화된 제도로 운영하는 데서 생긴 연계 부족 등이 지적되고 있다(조정운, 2002). 이에 산업계가 주체가 되어 산업 현장의 의견을 표준화된 기준으로 만들어 이를 교육과정, 훈련기준, 자격기준을 적용하여 교육-훈련-자격이 연계되어 운영될 수 있는 제도 마련 방안으로 국가직무능력표준 개발의 필요성이 대두되었다.

관광분야에 대한 국가직무능력표준 모듈은 여행서비스·숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스 분야와 소믈리에 및 바리스타·바텐더 등 식음료서비스분야가 2013년에 개발되었으며, 유사분야로 식음료조리·서비스가 2014년 개발되어 2015년 보완과정을 거칠 예정이다.

국가직무능력표준의 활용이 확산되기 위해서는 교육기관과 자격검정기관, 기업체 등에서의 적극적 활용할 수 있는 제도적 방안 마련이 시급하며, 급격한 환경변화에 민감한 관광산업

에서는 산업적 특성과 실정에 부합된 후속연구에 대한 필요성이 제기되고 있다(김동연 외, 2014).

Ⅲ. 제주지역 관광산업의 인적자원 양성 현황과 문제점

3.1 제주의 관광산업

3.1.1 제주지역 산업구조

제주지역의 산업구조는 「서비스업의 편중」과 「규모의 영세성」이라는 특성을 지니고 있다. 2013년 기준 제주의 지역내총생산(GRDP)은 전년 대비 3.2% 증가한 13조 1,000억 원이었으며, 실질적인 경제성장률은 4.9%를 기록해 전국 3위를 기록했다. 그러나 산업구조를 살펴보면 1·2차 산업은 줄어들고 3차 산업은 늘어나는 산업구조 편중현상이 더 심해져 일자리 창출 및 경제규모의 팽창 등에서 한계로 작용하고 있는 실정이다.

이러한 3차산업 편중현상이 고착화 양상을 보이면서 지역경제와 고용측면에서 관광산업을 중심으로 한 3차 산업에 대한 의존도가 상대적으로 높아지는 경향을 보이고 있다.

<표 3> 제주지역 생산구조 비중

(단위: %)

| 구 분 | 2011년 | 2012년 | 2013년 |
|-----------|-------|-------|-------|
| 농림어업 | 16.5 | 16.1 | 15.0 |
| 광업 및 제조업 | 3.7 | 3.7 | 2.8 |
| 건설업 | 7.4 | 8.0 | 8.5 |
| 서비스업 및 기타 | 72.4 | 72.2 | 73.7 |

자료 : 2014년 12월 26일 제민일보 보도자료 인용.

또한 제주지역 전체사업체에 대한 종사자 규모별 비중을 살펴보면, 9인 이하 사업체가 전체 사업체에서 약 93%를 차지하고 있어 규모의 영세성을 보여주고 있다.

<표 4> 2013년 제주지역 종사자 규모별 사업체 현황

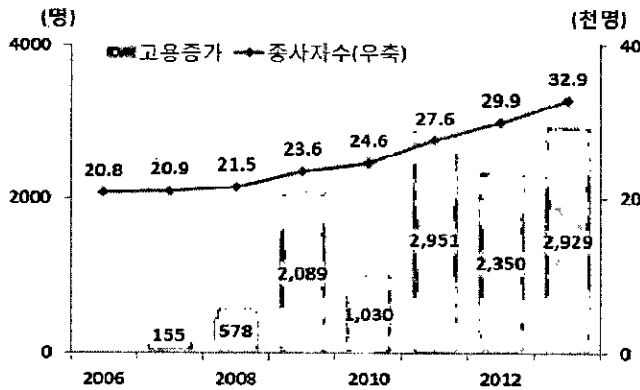
(단위: 개, %)

| 종사자 규모별 | 기업체 수 | 비율 | |
|-----------|--------|--------|--------|
| 계 | 51,727 | 100.00 | 100.00 |
| 1-4명 | 42,555 | 82.27 | 93.04 |
| 5-9명 | 5,571 | 10.77 | |
| 10-19명 | 2,053 | 3.97 | |
| 20-49명 | 1,102 | 2.13 | 6.68 |
| 50-99명 | 301 | 0.58 | |
| 100-299명 | 117 | 0.23 | 0.29 |
| 300-499명 | 20 | 0.04 | |
| 500-999명 | 4 | 0.01 | |
| 1,000명 이상 | 4 | 0.01 | |

자료 : 통계청, “전국사업체 총조사”.

3.1.2 제주지역 관광산업의 고용동향

제주방문 관광객에 의해 유발된 도내 관광산업 평균 종사자수는 2013년 32.9천명(잠정치)으로 2007년부터 2013년까지 12.1천명 증가하여 매년 1.7천명 정도 신규 고용이 창출된 것으로 나타났다(한국은행 제주본부, 2014).

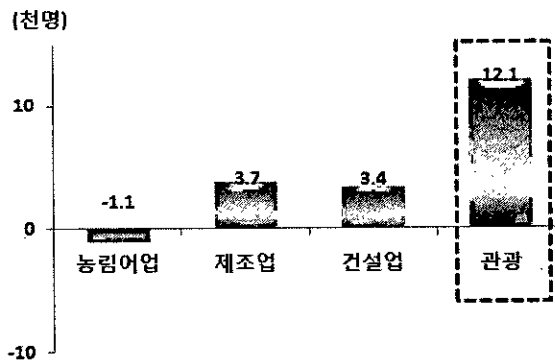


자료 : 한국은행 제주본부(2014), “제주방문 관광객의 경제적 파급효과분석”, 제주경제브리프.

[그림 1] 2013년 제주지역 관광산업 고용증가 및 종사자수 현황

업종별로 살펴보면 고용증가의 46.8%(5,656명)가 숙박 및 음식점업, 운수업이 16.1%(1,946명), 예술·스포츠·여가관련 서비스업이 15.0%(1,806명) 등의 순으로 나타났다. 반면 관광수입 비중이 가장 큰 소매업의 고용증가는 12.6%(1,524명)로 타 업종에 비해 작게 나타났다.

관광객에 의한 관광산업 고용효과는 농림어업, 제조업, 건설업 등 여타산업에 비해 크게 나타났으며, 2007부터 2013년까지 전 산업 신규고용 51.0천명(19.0% 증가)에 대한 관광산업의 고용기여도는 4.5%p(기여율 23.7%)로 가장 높았다.



자료 : 한국은행 제주본부(2014), “제주방문 관광객의 경제적 파급효과분석”, 제주경제브리프.

[그림 2] 2007년~2013년 업종별 고용증가

3.1.3 제주지역 관광산업의 범주

한국은행 제주본부(2014)는 제주방문 관광객의 경제적 파급효과를 분석하기 위해 관광산업의 범주를 한국표준산업분류의 “관광산업 특수분류”와 관광과 직접 관련이 있는 업종을 추가해 32개 업종으로 분류하였다.

또한 제주특별자치도·(재)제주테크노파크는 제주특별자치도 지역산업발전종합계획(2014-2018)을 수립하면서 주력산업으로 “관광디지털콘텐츠산업”을 제시하면서 총 14개 업종을, 협력산업인 “휴양형 MICARE산업”으로 15개 업종을 범주로 설정하고 있다.

이처럼 관광산업은 산업의 특수성과 지역의 산업육성 여건에 따라 그 범주가 변화될 수 있는 특성을 지니고 있다.

<표 5> 기관별 제주지역 관광산업 범주

| 한국은행 제주본부 한국표준산업분류 세분류 | (재)제주테크노파크 한국표준산업분류 세세분류 |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">■ 관광산업</p> <ul style="list-style-type: none"> · 종합소매업 · 관광 민예품 및 선물용품 소매업 · 셔츠 및 기타의복 소매업 · 운동 및 경기용품 소매업 · 자전거 및 기타운송장비 소매업 · 가방 및 기타 가죽제품 소매업 · 정기·부정기 여객 육상 운송업 · 수상운송업(호수 제외)/항공운송업(화물제외) · 관광숙박업 · 일반음식점업 · 주점업 · 자동차임대업 · 스포츠 및 레크리에이션용품 임대업 · 기타 운송장비 임대업 · 여행사업 · 기타 여행보조 및 예약서비스업 · 전시 및 행사대행업 · 박물관 운영업 · 사적지 관리 운영업 · 식물 및 동물원 운영업 · 자연공원 운영업 · 유원지 및 테마파크 운영업 · 공연시설 운영업 · 경주장 운영업 · 골프장 운영업 · 게임링 및 베타업 · 기타 오락장 운영업 · 기타 음식점업(패스트푸드업 등) · 기타 운송관련 서비스업(공항 터미널 등) · 이미지업 / 마사지업 등 | <p style="text-align: center;">■ 관광디지털콘텐츠</p> <ul style="list-style-type: none"> · 온라인·모바일 게임 소프트웨어 개발 및 공급업 · 응용소프트웨어 개발 및 공급업 · 일반 영화 및 비디오물 제작업 · 애니메이션 영화 및 비디오물 제작업 · 광고 영화 및 비디오물 제작업 · 방송 프로그램 제작업 · 지상파 방송업 · 유선통신업 · 컴퓨터 프로그래밍 서비스업 · 포털 및 기타 인터넷 정보매개 서비스업 · 시각 디자인업 · 비공연 예술가 · 그외 기타 창작 및 예술관련 서비스업 · 박물관 운영업 <p style="text-align: center;">■ 휴양형 MCARE</p> <ul style="list-style-type: none"> · 호텔업 · 휴양콘도 운영업 · 기타 관광숙박시설 운영업 · 출장 음식 서비스업 · 기타 정보기술 및 컴퓨터운영 관련 서비스업 · 데이터베이스 및 온라인정보 제공업 · 옥외 및 전시 광고업 · 번역 및 통역서비스업 · 일반 및 국외 여행사업 · 국내 여행사업 · 기타 여행보조 및 예약 서비스업 · 전시 및 행사 대행업 · 공연 기획업 · 골프장운영업 · 종합 병원 |

3.2 제주지역 관광산업 인적자원 육성현황

2014년 6월 기준 제도권의 지정 등록된 관광사업체³⁾의 관광종사자는 34,457명으로 전체 산업 종사자 수의 11.4%, 3차산업 종사자 수의 15.2%이다. 또한 우리나라에서 관광종사원 자격증제도가 시행된 1962년부터 2014년 6월까지 도내 관광종사원 자격증 소지자는 호텔 종사원 18,726명, 관광통역안내사 1,458명, 국내관광안내사 14,256명, 컨벤션기획사 17명

3) 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업 종사자 수(파트타임 포함)

등 모두 34,457명 인 것으로 조사되었다.

<표 6> 관광종사원 자격증 취득자 활동현황

(단위: 명, %)

| 구 분 | | 전 국 | 제 주 | 활동인원 | 비 율 | |
|---------------|-------------|---------|--------|-------|------|------|
| 호텔종사원 | 소 계 | 104,447 | 18,726 | 3,470 | 18.5 | |
| | 호텔경영사 | 362 | 24 | 10 | 41.7 | |
| | 호텔관리사 | 4,256 | 201 | 30 | 14.9 | |
| | 호텔서비스사 | 99,829 | 18,501 | 3,430 | 18.5 | |
| 관광안내사 | 관광통역 안내사 | 소 계 | 25,407 | 1,458 | 261 | 17.9 |
| | | 영어 | 6,878 | 162 | 35 | 21.6 |
| | | 일본어 | 11,254 | 756 | 184 | 24.3 |
| | | 중국어 | 6,596 | 536 | 38 | 7.1 |
| | | 기타 | 552 | 4 | 4 | 100 |
| | 국내관광안내사 | 82,567 | 14,256 | 1,012 | 7.1 | |
| 컨벤션기획사(1급·2급) | | 1,612 | 17 | 6 | 35.3 | |

자료 : 제주특별자치도(2014), 「제2차 제주특별자치도관광진흥계획(2014-2018)」.

도내 관광종사원 교육은 제주관광공사가 주로 전담하고 있고, 수강자는 도내 관광관련 종사자를 망리하는 집체교육의 성격으로 운영되고 있다. 전체 관광관련 업체 종사자 추정치인 4만 6천 여명의 12%에 해당하는 5,658명이 수강하였고 여기에 투자금액은 179,015천원이 소요된 것으로 나타났다.

<표 7> 제주관광공사의 관광종사원 교육현황

(단위: 천원, 명)

| 연 도 | 교육주제 내용 | 예산액 | 집행액 | 인 원 |
|------|--|---------|--------|-------|
| 2012 | 맞춤형 관광종사원 친절교육 역량개발교육 | 40,000 | 38,319 | 1,507 |
| 2013 | 중국어교육 / 친절교육 역량개발교육 / 우수관광 현장교육 지역대학생 육성사업 | 110,000 | 95,323 | 2,370 |
| 2014 | 중국어교육 / 역량개발교육 친절교육 및 응급처치교육 우수관광현장교육 | 120,000 | 45,373 | 1,781 |

자료 : 제주특별자치도(2014), 「제2차 제주특별자치도관광진흥계획(2014-2018)」.

2014년 제주에서 실시된 고용노동부의 재직자 훈련과정은 총 1,384개 과정이 개설 되었으며, 5,938명이 직업훈련과정에 참여해 4,795명(83.5%)이 수료한 것으로 분석되었다. 3개 사업별로 살펴보면 '사업주 능력개발지원'은 총 315개 과정에 2,054명이 직업훈련과정에 참여해 1,630명(79.4%)가 수료한 것으로 분석되었다. 중소기업특화사업(국가인적자원개발

컨소시엄)은 연간 총 50개 과정이 개설되어 966명이 참여해 903명(93.5%)가 수료한 것으로 나타났다. 2014년 4월 통합된 ‘근로자 직업능력개발훈련’은 1,019개 과정이 개설되었으며 2,918명이 훈련과정에 참여해 2,262명(77.5%)이 수료하였다. 전반적으로 재직자 훈련과정은 평균 수료율이 75% 이상인 것으로 높게 나타났으며, 특히 중소기업특화사업으로 추진된 국가인적자원개발컨소시엄사업은 90% 이상의 높은 수료율을 보였다.

<표 8> 재직자 훈련과정 및 수료인원 현황

(단위: 개, %)

| 구 분 | 사업주 능력개발지원 | | 중소기업 특화사업 | | 근로자 직업능력개발훈련 | | 전 체 | | |
|------------------|---------------|-------|--------------|-------|-----------------|--------|-------|--------|--------|
| | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | |
| 훈련과정 | 315 | 22.76 | 50 | 3.61 | 1,019 | 73.63 | 1,384 | 100.00 | |
| 훈 련 인 원 | 정원 | 5,137 | 21.55 | 1,300 | 5.45 | 17,400 | 73.00 | 23,837 | 100.00 |
| | 실시인원 | 2,054 | 34.59 | 966 | 16.27 | 2,918 | 49.14 | 5,938 | 100.00 |
| | 수료인원 | 1,630 | 33.99 | 903 | 18.83 | 2,262 | 47.17 | 4,795 | 100.00 |
| | 수료율 | 79.4 | | 93.5 | | 77.5 | | 83.47 | |

지역별로 살펴보면 제주시 중심으로 집중되어 있는 것으로 나타났으며, 분기별로는 2/4 분기에 가장 많이 개설된 것으로 조사되었다. 2014년 4/4분기에 훈련과정이 가장 적은 것으로 나타났다.

<표 9> 지역별·시기별 재직자 훈련과정 현황

(단위: 개, %)

| 구 분 | 사업주 능력개발지원 | | 중소기업 특화사업 | | 근로자 직업능력개발훈련 | | 전 체 | |
|-------|---------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------|-------|-------|
| | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 |
| 제주시 | 301 | 95.6 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,370 | 99.0 |
| 서귀포시 | 14 | 4.4 | - | - | - | - | 14 | 1.0 |
| 소 계 | 315 | 100.0 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,384 | 100.0 |
| 1/4분기 | 114 | 36.2 | 14 | 28.0 | 273 | 26.8 | 401 | 29.0 |
| 2/4분기 | 92 | 29.2 | 19 | 38.0 | 306 | 30.0 | 417 | 30.1 |
| 3/4분기 | 57 | 18.1 | 8 | 16.0 | 319 | 31.3 | 384 | 27.8 |
| 4/4분기 | 52 | 16.5 | 9 | 18.0 | 121 | 11.9 | 182 | 13.1 |
| 소 계 | 315 | 100.0 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,384 | 100.0 |

직업훈련 방법으로는 자체교육이 81.4%(1,127개)로 가장 높게 나타났으며, 외부기관 위탁 교육은 18.5%(256개)로 조사되었다. 중소기업 특화사업과 근로자 직업능력개발훈련은 모두 자체교육으로 이루어진 반면, 사업주 능력개발지원으로 진행된 직업훈련은 사업의 특성상 위탁교육이 84.3%(256개)로 자체교육 18.4%(58개)보다 높게 나타났다.

<표 10> 직업훈련 방법별 현황

(단위: 개, %)

| 구분 | 사업주 능력개발지원 | | 중소기업 특화사업 | | 근로자 직업능력개발훈련 | | 전체 | |
|--------------------|---------------|--------|--------------|-------|-----------------|-------|-------|-------|
| | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 |
| 자체 | 58 | 18.4 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,127 | 81.4 |
| 위탁 | 256 | 81.3 | - | - | - | - | 256 | 18.5 |
| 자체+위탁 | 1 | 0.3 | - | - | - | - | 1 | 0.1 |
| 소계 | 315 | 100.0 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,384 | 100.0 |
| 집체훈련 | 314 | 99.7 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,383 | 99.9 |
| 혼합훈련 ⁴⁾ | 1 | 0.3 | - | - | - | - | 1 | 0.1 |
| 소계 | 315 | 100.00 | 50 | 100.0 | 1,019 | 100.0 | 1,384 | 100.0 |

교육내용을 살펴보면 중국어를 중심으로 외국어과정이 86.42%(1,196개)로 가장 많았으며, 호텔 및 여행사 등 직무관련 직업훈련과정이 12.43%(172개), CS교육이 1.16%(16개) 순으로 나타났다. CS교육은 관광공사에 의해 주도적으로 진행된 것으로 파악되었다. 세부내용으로는 관광 및 숙박서비스(외국어교육 포함)이 91.69%로 압도적으로 높은 것으로 조사되었다.

<표 11> 직업훈련 내용별 현황

(단위: 개, %)

| 구분 | 사업주 능력개발지원 | | 중소기업 특화사업 | | 근로자 직업능력개발훈련 | | 전체 | |
|------------|---------------|--------|--------------|--------|-----------------|--------|-------|--------|
| | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 | 과정수 | 비율 |
| 직무 | 48 | 15.24 | 49 | 98.00 | 75 | 7.36 | 172 | 12.43 |
| CS | 15 | 4.76 | 1 | 2.00 | - | - | 16 | 1.16 |
| 외국어 | 252 | 80.00 | - | - | 944 | 92.64 | 1,196 | 86.42 |
| 소계 | 315 | 100.00 | 50 | 100.00 | 1,019 | 100.00 | 1,384 | 100.00 |
| 관광 및 숙박서비스 | 300 | 95.24 | 13 | 26.00 | 956 | 93.82 | 1,269 | 91.69 |
| 음식서비스 | 9 | 2.86 | 9 | 18.00 | 63 | 6.18 | 81 | 5.85 |
| 항공 | 6 | 1.90 | - | - | - | - | 6 | 0.43 |
| 기타서비스 | - | - | 10 | 20.00 | - | - | 10 | 0.72 |
| 의료보조 | - | - | 11 | 22.00 | - | - | 11 | 0.79 |
| 인쇄출판 | - | - | 3 | 6.00 | - | - | 3 | 0.22 |
| 정보통신 | - | - | 3 | 6.00 | - | - | 3 | 0.22 |
| 통신설비운영 | - | - | 1 | 2.00 | - | - | 1 | 0.07 |
| 소계 | 315 | 100.00 | 50 | 100.00 | 1,019 | 100.00 | 1,384 | 100.00 |

4) 혼합훈련은 집체훈련과 원격훈련을 병행하는 방식임.

3.3 제주지역 관광산업 인적자원개발의 문제점

급변하는 관광환경속에서 인적서비스에 의존도가 높은 관광기업들에게 인재개발과 확보에 관심이 높아지고 있다. 즉 변화하는 환경속에서 기존의 단순한 업무능력을 갖춘 인력보다는 다양한 변화에 적응하고 지속적으로 성장해 나갈 수 있는 역량을 갖춘 인력이 요구된다.

제주는 관광산업이 높은 비중을 차지하고 있기 때문에 향후 제주의 관광산업이 질적으로 성장해 나가기 위해서는 관광인적자원개발이 필수적이라 할 수 있다. 그러나 최근 제주지역 관광산업에서는 고용증가 및 실업률 감소에도 불구하고 고용의 질 저하 등이 문제점으로 지적되면서 관광산업내 인적자원개발측면에서 다음과 같은 문제점들이 제시되고 있다.

첫째, 고용의 질 저하로 인한接客서비스의 하락

관광산업은 직무특성상 고객과의 직접적인 대면하는 업무가 많은 비중을 차지하는 감정 노동자라는 인식 때문에 전문적 지식을 갖춘 인력들이 기피하는 현상이 나타나고 있다. 또한 대부분의 관광기업들은 인력채용에 있어 전문적 지식이나 자격을 갖추지 못한 인력을 일용직이나 아르바이트 등 비정규직 채용을 선호함으로써接客 서비스의 수준도 질적으로 낮아지는 현상을 보이고 있다. 특히 대규모 사업자인 호텔의 경우 호텔서비스가 국가기능직 자격으로 분류되어 채용의무성이 배제되어 관광학과를 졸업한 인력들이 정규직 일자리 찾기도 어려움을 겪고 있는 실정이다.

둘째, 관광산업범주의 불명확성으로 인한 기업의 인적자원 수요 반영 미흡

최근 관광산업은 융복합화를 통한 시너지효과 극대화를 위해 다양한 이종산업과의 연계가 진행되어 오면서 관광산업의 범주가 점차 확산되고 그 변화가 심하게 나타나고 있다. 이로 인해 관광산업의 범주가 확산·축소되는 변화를 겪게 되면서 관광관련 기업의 인적자원 수요를 측정하기 위한 표본설정에 어려움을 겪고 있다. 지역의 산업여건을 반영한 지역산업발전 정책과 기업의 인적자원 수요에 대한 조사대상이 동시기에 통합적으로 진행되어야 함에도 불구하고 아직까지는 관광산업의 범주에 속한 기업의 수요를 반영해 인적자원개발을 추진하는데 한계를 지니고 있는 실정이다. 관광산업의 범주의 설정과 함께 최근 급속하게 증가하고 있는 중소규모의 숙박업, 음식점, 편의점 등 관광관련 기업들이 증가로 인력의 수요가 증가하면서 이에 대한 인적자원개발방안 모색이 필요한 시기라 하겠다.

셋째, 제주지역 관광산업 인적자원개발 거버넌스의 부재

관광산업이 제주의 산업구조상 중요한 역할을 수행하고 있음에도 불구하고 관광산업 인적자원개발을 통합적으로 추진할 수 있는 거버넌스의 부재도 제주관광의 질적성장을 가로막고 있는 문제점이라 할 수 있다. 2014년 2월 정부의 제2차 관광진흥확대회의에서 미래 성장

산업의 인재 육성으로 병원코디네이터, 의료관광 통역코디네이터, 의료관광 통역사 등의 양성에 대한 필요성이 제기되어 지원책이 마련되고 있지만 이에 대한 대응이 여전히 미흡한 실정이다. 또한 2014년 제주지역에서 실업자 및 재직자를 대상으로 한 직업훈련교육은 제주관광공사 및 제주한라대학, 그 외 외국어 학원들에서 이루어졌으나 대부분의 직업훈련과정이 중국어교육 및 서비스교육에 국한되어 있고 제주관광공사를 제외하고는 지속적이지 못한 실정이다. 이처럼 관광산업내 교육기관의 분산, 기업내 인력수요를 반영하지 못한 교육과정, 산업법주 등 각종 통계의 분산 등으로 나타나고 있는 문제점들을 해결하기 위해서는 관광산업내에서 통합적인 인적자원개발 수행이 가능한 거버넌스체계 구축이 필요하다 하겠다.

Ⅳ. 제주지역 관광산업 인적자원 양성 개선방안

4.1 국가직무능력표준(NCS)에 입각한 정밀분석

제주지역내 대규모 관광사업장을 중심으로 국가직무능력표준을 적용한 인적자원개발 프로그램과 직무분석이 이루어져야 할 것이다.

그동안 산업현장에서 요구하는 능력을 갖춘 인적자원 양성에 있어 직업훈련제도와 자격제도가 효과적으로 기능을 발휘하지 못한 것으로 지적되어 온 가장 큰 이유는 직업훈련과 자격제도에 산업현장의 요구가 적절하게 반영되지 못했기 때문이며 이로 인해 직업훈련 이수자와 자격취득자가 산업현장에서 직무를 수행함에 있어 어려움이 있었기 때문이다(김진실, 2013).

2014년 제주관광대학교는 2개 학과 교육과정에 시범적으로 국가직무능력표준을 적용하였으며, 2015년도에는 12개 학과로 확대해 도입할 계획을 수립하였다. 또한 한국관광대학교는 늘어나는 중국인관광객 시장상에 대한 수용태세 차원에서 관광중국어과에 국가직무능력표준에 기반한 교과과목을 운영해 기초지식과 인성을 겸비한 관광실무 인력을 양성해 오고 있다.

또한 2015년 1월 고용노동부는 2017년까지 전 공공기관을 대상으로 국가직무능력표준에 기반한 채용모형을 적용하겠다는 계획을 발표하였다. 즉 스펙중심의 입사지원서 대신 직무능력을 중심으로 입사지원서와 기술서를 받고, 지식중심의 필기시험도 인성과 종합직무능력 검사로 구성된 역량테스트로 대체될 예정이다. 이는 곧 능력중심의 인적자원 양성교육 강화를 위해 정부가 앞장서 국가직무능력표준의 확산에 나서겠다는 의지를 표명한 것이라 하겠다.

4.2 지역 주력(협력)산업과의 산업적 범주 일치

지역산업발전종합계획은 5년간 지역의 주력(협력)산업을 중심으로 집중 육성해 나가기 위한 계획이다. 따라서 지역내 관광산업 인적자원개발 방향도 지역산업발전종합계획과 동일한 산업적 범주내 기업들을 대상으로 인적자원개발을 추진하는 것이 바람직하다 할 수 있다.

제주특별자치도 지역산업발전종합계획(2014.9)에 따르면 현재 관광산업범주에 속하는 제주의 주력산업은 관광디지털콘텐츠산업으로 “관광·자연, 문화특성과 디지털콘텐츠를 접목한 서비스상품 및 콘텐츠 개발을 위한 ICT산업”이다. 관광디지털콘텐츠산업의 범주는 표준산업 분류의 세세분류로 온라인·모바일게임 소프트웨어 개발 및 공급업, 응용소프트웨어 개발 및 공급업 등 14개 업종이 포함되어 있다. 2011년 기준 산업규모는 177개 업체, 종사자 2,930명 수준이다.

또한 제주와 강원도의 경제협력산업으로는 휴양형 MICARE산업으로 “기존의 휴양형 MICE산업과 헬스케어가 협력되는 융합산업으로 MICE와 건강관리, 미용관리 등을 포함하는 상품의 개발과 마케팅을 포괄하는 산업”으로 설정하였다. 제주는 휴양형 전시산업 및 기획 운영 서비스를 중심으로 특화시켜 나갈 계획이며, 강원은 의료기기 활용 및 관광서비스 중심으로 특화시킬 예정이다. 이 산업은 호텔업, 휴양콘도운영업, 종합병원 등 세세분류 15개 업종으로 범주가 설정되었으며, 산업규모는 2011년 기준 1,509개 업체, 종사자 12,863명 수준이다.

비록 지역내 전체 산업적 규모에서 차지하는 비중은 약 4.8%로 낮은 수준이지만 향후 성장잠재력 및 전문인적자원 수요발생 측면에서 판단해 볼 때 인적자원개발의 방향 설정에 있어 중요한 판단기준이 되어야 할 것이다.

4.3 지역내 기업규모 여건에 부합된 훈련수요조사 표본의 설정

급변하는 관광시장 환경속에서 관광기업들이 관광수요에 적절하게 대응하고 관광산업의 양적성장 뿐 아니라 질적성장을 유도해 나가기 위해서는 지역내 인적자원의 양적수급 뿐만 아니라 질적관리에도 높은 관심을 가져야 한다.

제주의 산업구조는 3차산업 편중으로 인해 관광산업에 대한 의존도가 높게 나타나며, 제주지역 전체 사업체의 약 93%가 9인 이하 사업체가 규모의 영세성이라는 산업적 특성을 지니고 있다.

따라서 지역 특성에 맞는 지역전략산업을 육성하는 방향과 함께 지역내 산업규모에 부합된

인적자원개발이 진행되어야 한다. 지역내 인적자원개발은 지역의 산업 정체성에 대한 시점과 성장가능성을 함께 파악하여 전략산업 수립의 우선순위들과 연계되어야 할 것이며, 또한 지역내 산업구조의 특성을 고려해 추진되어야 할 것이다. 즉 지역 주력(협력)산업과의 동일한 산업적 범주내에서 기업의 규모를 반영한 훈련수요조사의 표본설정이 중요하며, 이를 통해 지역내 산업여건에 부합된 정확하고 실질적인 훈련수요를 도출할 수 있을 것이다.

4.4 재직자의 직무능력 향상에 걸맞는 직업훈련과정 개발

2014년 제주지역에서 관광종사원을 대상으로 실시한 직업훈련과정은 총 717개 과정이었으며, 이중 중국어·영어 등 외국어 과정이 692개(96.5%)였으며, 친절서비스 관련 과정은 16개(2.2%), 기타 상품개발 등 실무관련 과정은 9개(1.3%)로 나타났다.

<표 12> 2014년 제주지역 관광산업 재직자 훈련과정 현황

(단위: 개, %)

| 구분 | 총계 | 외국어 | 친절서비스 | 기타 |
|----------|-------|------|-------|-----|
| 재직자 훈련과정 | 717 | 692 | 16 | 9 |
| 비율 | 100.0 | 96.5 | 2.2 | 1.3 |

자료: 2014년 HRD-Net 재직자 훈련과정 자료와 제주관광공사·제주한라대학교의 재직자 교육과정 자료 참조하여 작성

관광산업의 범주가 융복합화로 인해 확산되고 변화되고 있는 현실속에서 관광산업 재직자를 대상으로 훈련과정은 외국어에 과도하게 편중되고 있는 실정이며, 재직자의 직무에 따른 향상을 위한 차별적인 직업훈련과정이 부족한 상황이다.

따라서 관광산업 재직자에 대한 국가직무능력표준에 의한 직무분석과 함께 이에 걸맞는 재직자 직무능력 향상을 위한 교육과정 개발이 이루어져야 할 것이다. 특히 중소기업들에 대한 재직자에 대한 향상교육과정도 기업실정에 맞는 맞춤형 직업훈련과정으로 개발되어야 할 것이다.

4.5 지역인적자원개발위원회를 중심으로 한 거버넌스 구축

지역내 분산되어 있던 관광산업 재직자 훈련과정을 운영하던 관들의 기능을 통합하고

체계적으로 관광산업 인적자원개발을 수행해 나갈 수 있도록 제주지역인적자원개발위원회를 중심으로 한 관광산업 인적자원개발 거버넌스 구축이 이루어져야 한다.

제주지역인적자원개발위원회는 2014년 12월 제주지역 산업수요에 맞는 맞춤형 인력을 양성하기 위해 지자체·학계·산업계·인력지원기관 등으로 구성되어 제주상공회의소내에 설치되었다. 위원회에서는 제주지역 IT·BI·관광서비스 기업들을 대상으로 직업훈련 수요를 조사·분석하고 수요조사 결과를 반영해 직업훈련을 실시할 수 있는 훈련기관을 선정·관리하는 업무를 맡는다. 수요조사 결과와 훈련기관 선정결과를 바탕으로 지역내 연간 인력양성계획을 수립하는 역할도 함께 담당하게 된다. 향후 제주지역인적자원개발위원회는 제주지역 전산업으로 산업수요를 반영한 인적자원개발의 범위를 확대해 나갈 계획이다.

관광산업은 제주의 전체산업에 있어 그 의존도가 높고 외부환경변화에 민감하게 반응하는 특성을 지니고 있기 때문에 관광산업 중심의 인적자원개발 거버넌스 구축은 불가피하며 현재보다 빠른 변화에 적절하게 대응할 수 있는 인적자원개발 및 관리 시스템이 개발되어야 할 것이다.

V. 결론

2014년 제주지역 관광산업은 관광객 1,200만명을 돌파하며 2년 연속 관광객 1,000만명이라는 양적성장을 경험하였다. 이에 제주특별자치도는 2015년 1,300만명 유치를 목표로 제주관광의 질적성장을 위한 다양한 전략을 수립하였다. 이러한 관광산업의 호황으로 2007년부터 2013년까지 관광산업 일자리는 1만2,000개가 새로 생겼고 취업자도 증가한 것으로 나타났다.

그러나 고용의 질적 측면에서는 관광산업내 일용직이나 아르바이트의 증가로 인한 고용형태의 불안과 함께 관광종사자의 연평균 임금수준도 제조업 종사자에 비해 상대적으로 낮아지고 있는 실정이다. 또한 전문지식을 갖춘 인력들이 관광산업 업종에서의 근무기피 현상과 인력채용에 어려움을 겪고 있는 기업들이 비정규직의 무자격자를 채용하면서 관광산업내 인적서비스의 질적 하락현상으로 이어지는 결과를 보이고 있다.

최근 제주지역 관광산업에서 나타나는 인적자원개발 측면에서의 문제점은 다음과 같다.

첫째, 고용의 질 저하로 인한 접객서비스의 하락현상이다.

둘째, 관광산업법주의 불명확성으로 인해 관광산업내 기업의 인적자원 수요를 충분히 반영하지 못한다는 것이다.

셋째, 제주지역 관광산업의 인적자원개발을 추진할 수 있는 거버넌스의 부재이다.

이러한 지역내 관광산업 인적자원 육성의 문제점을 해결하기 위한 개선방안으로 다음의 5가지를 제시하고자 한다.

첫째, 제주지역내 대규모 관광사업장을 중심으로 국가직무능력표준을 적용한 인적자원 개발 프로그램과 직무분석이 이루어져야 할 것이다.

그동안 산업현장에서 요구하는 능력을 갖춘 인적자원 양성에 있어 산업현장의 요구가 적절하게 반영되지 못했다는 지적을 개선하기 위해서는 국가직무능력표준에 기반한 프로그램 개발과 관광산업내 직무분석이 필요하다.

둘째, 지역내 관광산업 인적자원개발 방향은 지역산업발전종합계획과 동일한 산업적 범주내 기업들을 대상으로 이루어져야 한다. 현재 주력(협력)산업이 지역내 전체 산업에서 차지하는 비중은 낮은 수준이지만 향후 성장잠재력과 인적자원 수요측면에서 장기적인 관점으로 접근해야 할 것이다.

셋째, 급변하는 관광시장 환경속에서 관광산업의 질적성장을 위해서는 지역내 인적자원의 질적관리에 집중해야 할 것이다. 이를 위해서는 지역 주력(협력)산업과의 동일한 산업적 범주내 기업규모를 반영한 훈련수요조사의 표본설정과 이를 통한 실질적인 훈련수요 도출이 이루어져야 한다.

넷째, 관광산업 재직자의 직무능력 향상에 필요한 다양한 직업훈련과정 개발이 이루어져야 한다. 즉, 관광산업 재직자에 대한 국가직무능력표준에 의한 직무분석과 함께 이에 걸맞는 재직자 직무능력 향상을 위한 교육과정 개발이 필요하며, 중소기업들의 실정에 맞는 맞춤형 직업훈련과정 개발도 이루어져야 한다.

다섯째, 통합적이고 체계적으로 관광산업 인적자원개발을 수행해 나갈 수 있도록 제주 지역인적자원개발위원회를 중심으로 한 관광산업 인적자원개발 거버넌스 구축이 이루어져야 한다. 특히 관광산업에서는 빠른 외부환경 변화에 적절하게 대응할 수 있는 인적자원개발 및 관리 시스템의 개발이 병행되어야 할 것이다.

향후 제주지역 관광산업은 신화역사공원 및 헬스케어타운 등 대규모 개발이 진행중이거나 예정되어 있다. 즉 관광산업내 대규모 인력수요 및 인적자원의 이동이 발생할 기회가 예상되기 때문에 관광산업 재직자들의 역량개발이 중요한 시기이다. 또한 제주가 2015년 1,300만명 관광객을 목표로 제주관광이 양적성장에서 질적성장으로 이어져 나아가기 위해서는 인적자원 육성에 더욱 집중해 나가야 할 것이다.

참고문헌

- 고미영, 정철(2013), “관광인적자원의 역량개발을 위한 관광교육과정 개선방안”, 관광연구논총 제25권 제2호, pp.111-127.
- 고상연, 박태승, 황준성(2014), “국가직무능력표준(NCS) 기반 교육과정개발에 관한 연구; 인덕대학교 세무회계과 사례를 중심으로”, 상업교육연구 제28권 제5호, pp.43-67.
- 김기혁(2006), 「HRD가 경쟁력이다」, BG북갤러리.
- 김동연, 김진수(2013), “한국의 국가직무능력표준(NCS)개발 동향 분석”, 한국기술교육학회지 제13권 제3호, pp.22-46.
- 김동연, 오승균, 김진수(2013), “관광·레저분야에서 국가직무능력표준(NCS)개발을 위한 능력단위 도출”, 학습자중심교과교육학회 학술대회 발표자료, pp.463-470.
- 김수연(2004), “서비스 인적 자원 개발 교육체계 확립을 위한 기초 연구”, 비서학논총 제13권 제1호, pp.139-161.
- 김정렬, 김만희, 김훈상(2008), “공공기관의 지방이전에 따른 지역인적자원개발정책의 추진 전략”, 한국인적자원관리학회 인적자원관리연구 제15권 제4호, pp.88-102.
- 김진실(2013), 「NCS기반 자격제도 개편 방안」.
- 김현주(2013), “관광산업 인적자원 육성 정책 추진 방향 및 과제”, 한국관광정책 2013 AUTUMN No.53, pp.38-46.
- 김현주(2008), “관광기업의 인적자원개발 프로그램 운영에 관한 연구”, 관광연구논총 제20권 제1호(통권 21), pp.55-78.
- 박정호, 박진영(2010), “관광산업 종사자의 인적자원개발과 학습지향성이 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향; 관광산업 유형별 비교”, 관광연구 제25권 제3호, pp.121-138.
- 박태식(2014), “지역고용을 위한 지역전략산업의 교육·훈련 체계의 개선에 관한 연구; 전북 지역을 중심으로”, 한국지역경제연구 제27집, pp.119-137.
- 배상훈(2011), “지역인적자원개발 사업의 유형 및 특징 분석; 정책목표와 사업 추진주체를 중심으로”, 한국HRD연구 제6권 제1호, pp.97-113.
- 배창욱(2013), 「NCS를 활용한 평생경력개발경로 개발」, 한국직업능력개발원.
- 배태영(2009), “인적자원 수요 전망과 지역의 인적자원 개발에 관한 연구”, 한국정책과학학회보 제13권 제4호, pp.69-93.
- 백평구, 이희수(2009), “인적자원개발 개념 분석을 통한 정체성 탐색”, 농업교육과인적자원개발 제41권 제3호, pp.201-228.

- 오미숙(2009), “관광산업 인적자원개발정책의 변화특성에 대한 연구; 신규인력 양성사업을 중심으로”, 관광학연구 제33권 제3호, pp.31-49.
- 오미숙(2003), “관광분야 인적자원관리의 연구방향에 대한 고찰”, 관광학연구 제26권 제4호, pp.167-186.
- 오현석, 송영숙, 최예슬(2009), “인적자원개발기본법 개정방안 연구”, 교육행정학연구 제27권 제3호, pp.145-161.
- 조정운(2002), 「국가직무능력표준 개발 방안 연구」, 한국직업능력개발원.
- 주용국(2010), “전략적 인적자원개발의 구성요소 및 인적자원개발 실행전략의 탐색과 적용”, HRD연구 제12권 제1호, pp.207-235.
- 제주특별자치도(2014.12), 「2014 제주 사회조사 및 사회지표」.
- 제주특별자치도·제주테크노파크(2014.9), 「제주특별자치도 지역산업발전종합계획; 2014-2018」.
- 제주특별자치도·(사)제주관광학회(2014.11), 「제2차 제주특별자치도관광진흥계획; 2014-2018」.
- 제주대학교취업전략본부(2014.12.31.), 「제주지역 맞춤형 일자리종합정보도(Job Map) 구축 연구사업 보고서」.
- 한국고용정보원(2014.12), 「2013 직업능력개발 통계연보」.
- 한국무역협회(2014.12), 「중소기업 인력난 해소를 위한 2015년 정부지원정책 개선과제」, Trade Focus 제13권 제66호.
- 한국은행제주본부(2014.8), 「제주방문 관광객의 경제적 파급효과분석」, 제주경제브리프 2014-9호.