

# 서비스산업의 인력관리 현황

오 계 택\*

## I. 서비스산업 인력관리의 중요성

우리나라의 산업 구조도 고도화되면서 서비스산업이 전체 산업에서 차지하는 비중이 점차 높아지는 현상을 보이고 있다. 하지만 우리나라의 서비스산업의 비중은 아직까지는 57.2%에 머무르고 있으며, 이는 OECD국가들 중 노르웨이(43.4%) 다음으로 두 번째로 낮은 수준이다(삼성경제연구소, 2008). 이처럼 우리나라 서비스산업의 낮은 비중보다 더 중요한 점은 우리나라 서비스산업의 생산성이나 효율성이 OECD국가들 중 하위권 수준에 머물고 있다는 것이라고 할 수 있다. 서비스산업의 특성이면서 동시에 장점이라고 할 수 있는 것은 상대적으로 하드웨어에 적은 투자를 하더라도 좋은 소프트웨어를 구축할 수 있다면 고부가가치를 창출할 수 있고, 이를 통해 양질의 일자리를 창출하며, 국가경제의 성장 동력으로 작용할 수 있다는 점이다. 이를 위해서는 서비스산업의 구성이 저숙련 저부가가치 분야보다는 고숙련 고부가가치 분야 중심으로 이루어져야 한다. 또한 같은 분야 내에서도 근로자들의 고숙련과 지식의 축적을 통해 고부가가치가 창출될 수 있을 때 서비스산업의 성장 동력으로서의 잠재력이 발휘될 수 있는 것이다.

이처럼 서비스산업의 육성과 고부가가치 창출을 위해서는 서비스산업을 담당하는 인력의 구성 및 숙련형성의 문제가 중요하고 또 심각함에도 불구하고 지금까지 우리나라의 서비스산업에 대한 논의는 주로 산업정책적 측면, 즉 노동수요적 측면에 집중되어 왔고, 노동공급적 측면에서 어떻게 양질의 노동력을 창출하고 제공하며 유지시켜 나갈 것인가에 대한 문제는 상대적으로 등한시되어 왔다고 볼 수 있다. 하지만 서비스산업의 경쟁력 확보를 위해서는 양질의 노동력을 안정적으로 창출하고 유지할 수 있는 메커니즘을 확립하는 것이 가장 우선적인 선결과제라고 할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 우선 우리나라

\* 한양대학교 경영학부 강사(okt8941@cau.ac.kr).

서비스산업의 인적자원관리 및 개발체계의 현황을 파악할 필요가 있다. 즉, 우리나라 서비스산업의 인력들이 어떠한 교육 및 훈련방식을 통해 숙련을 형성하고 있고, 어떠한 방식을 통해 인력이 공급되고 있으며, 어떠한 방식으로 인력이 관리되고 있는지를 파악할 필요가 있을 것이다. 이를 통해 좀 더 효율적이고 효과적인 인력관리 방안을 도출할 수 있을 것이다.

이를 위해 2009년 10~11월에 걸쳐 두 달 동안 서비스 관련 협회 100여 곳을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 조사는 ‘서비스산업의 숙련 특성과 HRD체계’의 파악 목적으로 실시되었다. 협회를 조사대상으로 삼은 이유는 서비스업의 사업체가 너무 다양하고 이질적이며, 많은 영세사업장을 포함하고 있으므로 규모가 너무 커서 웬만한 규모의 조사로는 숙련의 특성을 파악할 표본의 확보가 어려울 것으로 예상이 되었으며, 또한 서비스업의 업종 분류별 모집단을 파악하고 확보하는 것조차 어려웠기 때문이다.

회수된 설문지 중 실제 분석에 활용된 유효표본은 85개 협회이다. <표 1>에서 보는 바와 같이 업종별로는 생산자서비스업이 34%, 소비자서비스업 및 사회서비스업이 25%, 개인서비스업이 17% 등이며, 협회 상근인원수는 10명 미만이 63.5%로 가장 많다. 80% 이상의 협회가 1970년대 이후에 설립되었으며, 2000년 이후에 설립된 협회도 40%를 차지한다. 다만, 본 조사에서는 통신 및 금융보험업 관련 협회나 오락문화서비스업의 협회는 조사대상에 포함되지 않아 조사 결과의 해석시 이를 고려하여야만 한다.

<표 1> 표본분포 현황

(단위: 개, %)

		빈도	비율
전체		85	100.0
서비스업 분류별	소비자서비스업	21	24.7
	생산자서비스업	29	34.1
	사회서비스업	21	24.7
	개인서비스업	14	16.5
협회 규모	10명 미만	54	63.5
	10~29명	17	20.0
	30~99명	7	8.2
	100명 이상	5	5.9
	무응답	2	2.4
협회 설립년도	1970년 이전	13	15.3
	1970~99년	38	44.7
	2000년 이후	34	40.0

<표 2>에서 응답자의 인적 특성을 보면, 남자가 60%이고 연령은 30, 40대가 66%를 차지하고 있으며, 전문대졸 이상이 90%를 넘게 차지하고 있다. 특히 석사 이상의 학력을 소유하고 있는 상근자가 20% 정도되며, 생산자서비스업과 사회서비스업 협회를 중심으로 상대적으로 고학력자가 많음을 보여주고 있다.

<표 2> 응답자 인적 특성

(단위: %)

		전체	서비스업 분류별				협회 규모				협회 설립년도		
			소비자 서비스업	생산자 서비스업	사회 서비스업	개인 서비스업	10명 미만	10 ~ 29명	30 ~ 99명	100명 이상	1970년 이전	1970 ~ 99년	2000년 이후
성별	남자	58.8	71.4	66.5	38.1	57.1	50.0	70.6	100.0	80.0	69.2	65.8	47.1
	여자	41.2	28.6	34.5	61.9	42.9	50.0	29.4	0.0	20.0	30.8	34.2	52.9
연령	30세 미만	21.2	14.3	17.2	33.3	21.4	20.4	17.6	28.6	20.0	15.4	21.1	23.5
	30 ~ 49세	66.9	76.2	69.0	57.1	57.1	63.0	70.6	71.4	80.0	84.6	65.8	58.8
	50세 이상	12.9	9.5	13.8	9.5	21.4	16.7	11.8	0.0	0.0	0.0	13.2	17.6
학력	고졸	9.4	14.3	3.4	0.0	28.6	7.4	17.6	0.0	0.0	7.7	7.9	11.8
	전문대졸	21.2	19.0	10.3	33.3	28.6	22.2	29.4	0.0	0.0	15.4	23.7	20.6
	대졸	49.4	57.1	58.6	42.9	28.6	53.7	35.3	42.9	80.0	46.2	55.3	44.1
	석사졸	15.3	9.5	17.2	23.8	7.1	13.0	11.8	57.1	0.0	30.8	7.9	17.6
	박사졸	4.7	0.0	10.3	0.0	7.1	3.7	5.9	0.0	20.0	0.0	5.3	5.9

## II. 서비스산업의 인적자원개발체계 현황

먼저 우리나라 서비스산업의 인적자원개발체계에 대한 현황부터 살펴보도록 하겠다. 서비스산업 분야의 인력수급은 5점 척도로 살펴보았을 때, 약 2.84점 정도를 보여 약간 부족한 정도의 수급 상황을 보이고 있다. 규모가 크거나 오래된 조직일수록 수급 상황이 상대적으로 양호한 것으로 보이며, 국가자격을 주로 관장하는 분야일수록 수급이 원활한 것으로 나타났다. 하지만 20, 30대와 대졸층의 인력수급은 상대적으로 부족한 것으로 나타나 구직자들은 청년실업을 경험하고 있고, 구인자들은 인력난을 호소하고 있는 것을 알 수 있다. 이는 노동시장의 수급문제가 단순히 전체적인 수요와 공급의 문제가 아니라 기업에서 필요로 하는 인력과 이에 맞는 적절한 자격요건을 갖춘 근로자들 간의 매칭

〈표 3〉 인력부족의 주요 원인

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
해당분야에 관심을 가진 근로자의 부족	14.3	14.3	9.1	16.7	12.9
열악한 근무환경(임금)	42.9	57.1	27.3	33.3	38.7
필요한 숙련을 가진 근로자들의 유입 부족	28.6	28.6	54.5	50.0	41.9
일반적인 근로자들의 유입 부족	14.3	-	9.1	-	6.5
전 체	7	8	11	6	32

(matching)의 문제라는 것을 의미한다. 이는 <표 3>의 인력부족의 주요 원인에 대한 분석에서도 잘 나타나고 있다. 필요한 숙련을 가진 근로자들의 유입 부족은 서비스산업 인력 부족의 가장 중요한 원인으로 작용하고 있고, 이는 사회서비스와 개인서비스 분야의 경우 더욱 두드러지게 나타나고 있다. 따라서 우리나라 서비스산업의 경쟁력을 제고하기 위해서는 서비스산업에서 필요로 하는 인력을 파악하고, 이에 맞는 기술과 숙련을 갖춘 근로자들을 양성하고 공급할 수 있는 인력관리체계를 마련하는 것이 중요한 과제라 하겠다.

이처럼 부족한 인력을 충원하는 방법은 크게 내부적 육성(make)과 외부적 충원(buy) 방법으로 나누어진다. <표 4>에서 볼 수 있듯이 전반적으로는 내부적 육성과 외부적 충원 방법이 각각 절반 정도씩 이용되고 있다. 하지만 서비스 분야별로는 분야의 특성에 따라서 다른 충원방식에 의존하고 있다는 것을 알 수 있다. 유통서비스 분야의 경우 내부 육성에 거의 의존하고 있었고, 생산자서비스 분야는 전문직 노동시장의 특성인 외부인력 관련 회사의 이용이 많았다. 즉, 유통서비스 분야는 필요한 인력이 있을 경우 이를 내부적으로 육성하여 충원하는 경향이 강하며, 생산자서비스 분야는 헤드헌터사 등을 통해 외부에서 충원하는 모습을 보인다는 것이다.

〈표 4〉 주요 인력충원 방법

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
내부육성	85.7	37.5	45.5	50.0	53.1
외부의 인력관련 회사(헤드헌터사) 이용	14.3	25.0	9.1	-	12.5
인재풀 데이터베이스 구축 및 활용	-	37.5	45.5	50.0	34.4
전 체	7	8	11	6	32

<표 5> 인력부족의 부정적 영향

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
해당 분야의 물량 수급에 악영향	14.3	14.3	9.1	50.0	19.4
새로운 생산물이나 서비스의 개발을 지연	28.6	42.9	63.6	33.3	45.2
해당 분야의 품질기준을 맞추는데 어려움 발생	-	-	9.1	-	3.2
기존 근로자들의 업무 부담을 가중	57.1	42.9	18.2	16.7	32.3
전 체	7	7	11	6	31

<표 5>에서 나타나듯이 서비스산업 분야의 인력부족은 여러 가지 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 새로운 생산물이나 서비스 개발을 지연시킨다는 응답이 가장 높게 나타나 서비스 분야의 인력이 장기적으로 부족할 경우 서비스산업의 경쟁력에 악영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다. 또한 기존 근로자들의 업무 부담을 가중시키는 영향을 미침으로써 기존 근로자들로 하여금 숙련형성이나 자기개발을 할 수 있는 기회를 줄어든다고 하고, 업무 부담이 증가함으로써 근로의욕이 저하되는 악영향을 미칠 수 있다. 따라서 적절한 인력수급 관리를 통해 필요한 수준의 인력을 유지하는 것도 서비스산업 경쟁력 강화의 중요한 요인들 중의 하나라는 점을 인식하고, 필요한 자격요건을 갖춘 근로자들을 해당산업 분야로 유인하고 유지하는 인력관리에 유념할 필요가 있다.

아무리 좋은 인적자원을 확보했다고 하더라도 이러한 인력이 다른 분야로 유출된다면 해당 분야의 경쟁력을 담보하기 어렵기 때문에 이직관리 또한 중요한 분야이다. <표 6>은 서비스 분야에서의 이직의 주요 원인에 대해 분석하고 있다. 전반적으로는 더 좋은

<표 6> 이직의 주요 원인

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
보수가 낮아서	15.0	10.5	14.8	43.8	19.5
근로환경이 열악해서	10.0	15.8	11.1	18.8	13.4
정당한 대우를 받지 못해서	15.0	31.6	25.9	31.3	25.6
더 좋은 기회가 있어서	40.0	42.1	33.3	6.3	31.7
미래 전망이 좋지 않아서	15.0	-	7.4	-	6.1
기타	5.0	-	7.4	-	3.6
전 체	20	19	27	16	82

〈표 7〉 이직자들의 경력 정도

(단위: %, 개)

	유통서비스	생산자서비스	사회서비스	개인서비스	전 체
1년 미만	15.8	20.0	34.6	33.3	26.3
1~3년	42.1	25.0	53.8	33.3	40.0
3~5년	36.8	30.0	7.7	26.7	23.8
5~10년	5.3	15.0	-	6.7	6.3
10~20년	-	10.0	3.8	-	3.8
전 체	19	20	26	15	80

기회가 있거나 정당한 대우를 받지 못해 이직하는 경우가 많았고, 개인서비스의 경우에는 보수가 낮거나 근로환경이 열악해서, 생산자서비스의 경우에는 정당한 대우를 받지 못해서, 유통서비스나 생산자서비스 분야의 경우에는 더 좋은 기회가 있어서 이직하는 경우가 많았다. <표 7>은 어느 정도의 경력을 가진 인력들이 주로 이직하는지를 살펴보고 있다. 전반적으로는 1~3년 정도의 경력을 가진 인력들이 가장 많이 이직하고 있는 것으로 나타났고, 1년 미만이나 3~5년 정도의 경력을 가진 근로자들도 많이 이직하고 있었다. 분야별로는 유통서비스와 생산자서비스의 경우 3~5년 정도의 상대적으로 긴 경력을 가진 근로자들의 이직이 높았고, 사회서비스와 개인서비스의 경우에는 1년 미만이나 1~3년 정도의 비교적 짧은 경력의 근로자들의 이직이 높았다. 해당 분야의 이직의 원인과 이직자들의 특성을 파악하여 해당 분야의 경쟁력을 확보하는데 필요로 하는 인력에 대해서는 적극적인 유인(incentive)이 필요하다 하겠다.

### III. 서비스산업의 숙련관리 및 교육훈련 현황

숙련관리 및 교육훈련은 근로자들의 지식이나 숙련을 형성하고 해당 분야의 기술수준을 결정하는 역할을 하기 때문에 서비스산업의 경쟁력 강화를 위해서는 숙련관리 및 교육훈련이 가장 핵심적인 분야라고 볼 수 있다.

우리나라 서비스업의 숙련수준을 5점 척도로 살펴보았을 때, 전반적으로는 3.49를 기록해 비교적 높은 수준을 보였다. 규모가 큰 조직이나 오래된 조직이 관장하는 분야의 숙련이 높았으며, 민간자격 분야의 숙련이 상대적으로 높았다. 분야별로는 사회서비스(3.72)와 생산자서비스(3.50) 분야의 숙련수준이 상대적으로 높았고, 유통서비스(3.35)와 개인서비스(3.25) 분야의 숙련수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 8> 기술의 특성

(단위: %)

		특정 회사에서만 유효	동종업계에서 유효	다른 산업에서도 유효	무응답
전 체		4.7	72.9	21.2	1.2
서비스업 분류별	소비자서비스업	9.5	66.7	19.0	4.8
	생산자서비스업	0.0	75.9	24.1	0.0
	사회서비스업	0.0	81.0	19.0	0.0
	개인서비스업	14.3	64.3	21.4	0.0
협회 규모	10명 미만	5.6	74.1	20.4	0.0
	10 ~ 29명	5.9	70.6	17.6	5.9
	30 ~ 99명	0.0	57.1	42.9	0.0
	100명 이상	0.0	80.0	20.0	0.0
협회 설립년도	1970년 이전	7.7	76.9	15.4	0.0
	1970 ~ 99년	7.9	78.9	10.5	2.6
	2000년 이후	0.0	64.7	35.3	0.0

다음으로 서비스업에서 사용되는 기술의 특성에 대해 살펴보자(표 8). 기술의 종류는 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 특정회사에서만 유효한 기술(firm-specific skill), 동종업계에서 유효한 기술(industry-specific skill), 그리고 다른 산업에서도 유효한 일반적인 기술(general skill)이 그것이다. 기술을 이러한 기준으로 나누어 살펴보았을 때, 우리나라 서비스산업의 기술은 대부분 동종업계에서도 유효하게 사용될 수 있는 기술인 것으로 나타났다. 사회서비스업의 경우 이러한 특성을 가진 기술의 비중이 더욱 높았고, 생산자서비스 분야의 경우에는 일반적인 기술의 비중이 높았다. 우리나라 서비스산업의 경우, 아직까지는 특정회사에서만 유효한 기술의 비중이 높지 않은 것으로 보이며, 다만 일부 소비자서비스 분야와 개인서비스 분야에 이러한 기술이 존재하고 있는 것으로 보인다.

다음으로 근로자들이 숙련을 형성하는데 얼마 정도의 기간을 필요로 하는지를 살펴보았다(표 9). 5개월 미만, 5~9개월, 10~19개월, 20개월 이상의 구간을 통해 살펴보았을 때, 각 구간별로 비슷한 비중을 보이고 있었다. 업종별로 살펴보았을 경우에는 소비자서비스업과 사회서비스업의 경우에는 10개월 미만의 주로 단기간 숙련형성이 주를 이루고 있었고, 생산자서비스와 개인서비스업의 경우에는 주로 10개월 이상의 비교적 장기 숙련형성이 주를 이루고 있었다. 협회의 규모가 커질수록 숙련형성 기간이 오래 걸리는 업종들이 주를 이루는 경향이 있었고, 최근에 설립된 협회일수록 숙련형성 기간이 짧은 업종들이 주를 이루는 경향을 발견할 수 있었다.

〈표 9〉 숙련형성 기간

(단위: %, 개월)

		5개월 미만	5~9개월	10~19개월	20개월 이상	무응답	평 균
전 체		17.6	20.0	25.9	27.1	9.4	18.19
서비스업 분류별	소비자서비스업	23.8	4.8	23.8	28.6	19.0	19.35
	생산자서비스업	10.3	27.6	20.7	34.5	6.9	22.07
	사회서비스업	28.6	33.3	23.8	14.3	0.0	11.90
	개인서비스업	7.1	7.1	42.9	28.6	14.3	18.83
협회 규모	10명 미만	22.2	20.4	27.8	18.5	11.1	15.94
	10~29명	11.8	11.8	17.6	47.1	11.8	25.20
	30~99명	0.0	28.6	42.9	28.6	0.0	16.14
	100명 이상	20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	14.60
	무응답	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	36.00
협회 설립년도	1970년 이전	7.7	23.1	38.5	23.1	7.7	18.17
	1970~99년	7.9	13.2	28.9	36.8	13.2	24.00
	2000년 이후	32.4	26.5	17.6	17.6	5.9	12.22

〈표 10〉에서 형성된 숙련의 실무활용 정도를 살펴보면, 5점 척도로 나타낸 전반적인 점수는 3.95점으로 근로자들의 숙련이 어느 정도는 실무에서 많이 활용되고 있음을 알

〈표 10〉 형성된 숙련의 직접 실무활용 정도

(단위: %, 점)

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평 균
전 체		2.4	3.5	18.8	47.1	28.2	3.95
서비스업 분류별	소비자서비스업	9.5	0.0	23.8	33.3	33.3	3.81
	생산자서비스업	0.0	3.4	17.2	58.6	20.7	3.97
	사회서비스업	0.0	4.8	9.5	52.4	33.3	4.14
	개인서비스업	0.0	7.1	28.6	35.7	28.6	3.86
협회 규모	10명 미만	1.9	1.9	11.1	51.9	33.3	4.13
	10~29명	5.9	5.9	41.2	23.5	23.5	3.53
	30~99명	0.0	0.0	28.6	57.1	14.3	3.86
	100명 이상	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00
	무응답	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	3.00
협회 설립년도	1970년 이전	0.0	0.0	38.5	46.2	15.4	3.77
	1970~99년	2.6	5.3	18.4	50.0	23.7	3.87
	2000년 이후	2.9	2.9	11.8	44.1	38.2	4.12



수 있다. 업종별로는 사회서비스업에서 근로자들의 숙련이 실무에 가장 많이 활용되고 있었고, 최근에 설립된 협회일수록 근로자들의 숙련실무 활용도가 높아지는 모습을 보이고 있었다.

<표 11>은 협회에서 관장하는 업종들이 어떠한 종류의 자격을 인정하고 있는지를 살펴보고 있다. 전체적으로는 국가자격이 45.1%로 가장 높은 비중을 보였고, 민간자격이 28.7%로 그 다음으로 나타났다. 업종별로는 생산자와 사회서비스 분야의 경우 국가자격의 비중이 다른 업종에 비해 상대적으로 높았고, 사회서비스와 개인서비스 분야의 경우에는 민간자격의 비중이 높게 나타났다.

다음으로, 교육 및 훈련 현황에 대해 살펴보도록 하자. 먼저, 누구를 대상으로 주로 교육 및 훈련을 실시하는지를 <표 12>에서 살펴보면, 교육훈련의 주요 대상은 개인자격의 신입(39.3%)에 가장 많이 집중되어 있는 것으로 보인다. 그 다음으로, 회사소속의 신입(25%), 회사소속의 경력(19%), 개인자격의 경력(15.5%) 순으로 나타났다. 유통서비스의 경우에는 회사소속의 신입이 주된 훈련대상으로 나타나 회사에서 주로 신입사원들을 받아들여 이들을 훈련시켜 인력양성 및 숙련형성을 하고 있는 것을 알 수 있다. 생산자서비스의 교육 및 훈련은 주로 회사소속 근로자에 집중되어 있었고, 특히 경력직에 집중되어 있어 어느 정도 경력이 쌓인 경력직 사원들이 인력양성과 숙련형성의 주된 역할을 하고 있는 것으로 보인다. 사회서비스 분야에서는 개인자격의 근로자들에게 훈련이 많이 이루어

<표 11> 다수 사업체 인정 자격

(단위: %)

		국가 자격	공인민간 자격	민간 자격	해외 자격	사내 자격	해당 없음	무응답
전 체		45.1	9.8	28.7	4.9	0.8	7.4	3.3
서비스업 분류별	소비자서비스업	40.7	7.4	22.2	11.1	3.7	7.4	7.4
	생산자서비스업	53.1	14.3	20.4	6.1	0.0	6.1	0.0
	사회서비스업	55.2	0.0	41.4	0.0	0.0	3.4	0.0
	개인서비스업	11.8	17.6	41.2	0.0	0.0	17.6	11.8
협회 규모	10명 미만	44.2	2.6	36.4	5.2	0.0	7.8	3.9
	10 ~ 29명	28.0	24.0	24.0	4.0	4.0	12.0	4.0
	30 ~ 99명	80.0	0.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	100명 이상	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
협회 설립년도	1970년 이전	69.2	7.7	15.4	0.0	0.0	7.7	0.0
	1970 ~ 99년	58.3	10.0	10.0	6.7	1.7	8.3	5.0
	2000년 이후	22.4	10.2	55.1	4.1	0.0	6.1	2.0

〈표 12〉 훈련대상

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
개인자격의 신입	25.0	21.1	48.3	62.5	39.3
개인자격의 경력	15.0	10.5	20.7	12.5	15.5
회사소속의 신입	40.0	36.8	10.3	18.8	25.0
회사소속의 경력	15.0	31.6	20.7	6.3	19.0
전직원 대상	5.0	-	-	-	1.2
전 체	20	19	29	16	84

어지고 있어 주로 개인자격으로 교육훈련이 이루어지고 그 이후 회사에 고용되어 근무하는 것으로 보인다. 개인서비스 분야에서는 개인자격의 신입에 교육훈련이 집중되어 있어 개인들이 교육 및 훈련을 받고 회사에 입사하거나 개인사업을 하는 것으로 보인다.

주요 훈련방법으로는 현장 사내교육(34.9%), 외부전문가 초빙(25.3%), 직업훈련기관에 위탁(25.3%), 교육전문기관에 위탁(12.0%) 등이 주로 이루어지고 있었다(표 13). 유통서비스 분야에서는 현장 사내교육이 가장 높은 비중을 보이고 있었고, 생산자서비스 분야에서는 외부전문가 초빙이 주요한 훈련방법이었다. 생산자서비스 분야는 전문직 중심이기 때문에 외부전문가 초빙의 등이 주로 많이 이루어지는 것으로 보인다. 사회서비스 분야에서는 직업훈련기관에 위탁하는 경우가 가장 많았고, 개인서비스 분야에서는 교육전문기관에 위탁하는 비중이 상대적으로 높게 나타났다.

근로자들의 훈련주기는 주로 1년에 한번 정도(36.1%)인 것으로 보인다(표 14). 그 외에 반기마다 한번(16.9%), 1달에 한번과 1~3년에 한번(각각 13.3%) 주기로 훈련이 이루어지고 있었다. 유통서비스 분야에서는 1년에 한번이나 그 이상의 주기로 훈련이 주로 이루어지고 있어 훈련이 상대적으로 적게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 생산자서비스 분야는

〈표 13〉 주요 훈련방법

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
현장 사내교육	55.0	22.2	27.6	37.5	34.9
외부전문가 초빙	5.0	44.4	24.1	31.3	25.3
대학, 연구소 등 교육전문기관에 위탁	10.0	16.7	6.9	18.8	12.0
직업훈련기관에 위탁	25.0	11.1	41.4	12.5	25.3
우편 온라인 등 원격교육	5.0	5.6	-	-	2.4
전 체	20	18	29	16	83

<표 14> 훈련주기

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
1달에 1번	5.0	-	13.8	40.0	13.3
분기마다 1번	20.0	-	10.3	20.0	12.0
반기마다 1번	10.0	26.3	17.2	13.3	16.9
1년에 1번	40.0	42.1	41.4	13.3	36.1
1~3년에 1번	25.0	15.8	6.9	6.7	13.3
3년 이상에 1번	-	15.8	10.3	6.7	8.4
전 체	20	19	29	15	83

훈련주기가 주로 반기마다 한번이나 1년에 한번에 집중되어 있었다. 이에 반해 개인서비스 분야는 1달에 한번이나 분기마다 한번의 비중이 상당히 높았다.

평균적인 훈련기간은 3일~1주일(34.9%), 1~2일(31.3%), 1주일~1개월(10.8%) 순으로 나타났다(표 15). 유통서비스의 경우 3일~1주일의 비중이 가장 높았다. 훈련주기도 길고 훈련기간도 짧아 숙련형성에 불리한 조건이지만 업종에서 필요로 하는 기술이 수준이 상대적으로 높지 않아 해당 산업에서 필요로 하는 인력양성 및 숙련형성이 어느 정도 이루어지고 있는 것으로 보인다. 생산자서비스 분야의 경우에는 3일~1주일 그리고 1주일~1개월의 비중이 높았다. 생산자서비스 분야는 상대적으로 긴 훈련주기와 훈련기간을 통해 비록 자주 훈련을 실시하지는 않지만 상대적으로 긴 훈련을 통해 숙련형성을 하고 있는 것으로 보인다. 사회서비스의 경우에는 1~2일의 단기간의 훈련과 1개월 이상의 장기훈련이 혼재하는 양상을 보이고 있었다. 개인서비스의 경우에는 1~2일, 3일~1주일, 1주일~1개월의 훈련이 골고루 분포되어 있었다. 개인서비스의 경우에는 비록 단기적인 훈

<표 15> 평균 훈련기간

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
1~2일	25.0	21.1	44.8	26.7	31.3
3일~1주일	60.0	42.1	17.2	26.7	34.9
1주일~1개월	5.0	15.8	6.9	20.0	10.8
1~3개월	-	10.5	13.8	6.7	8.4
3~6개월	5.0	10.5	6.9	6.7	7.2
6개월 이상	5.0	-	10.3	13.3	7.2
전 체	20	19	29	15	83

〈표 16〉 훈련부족의 원인

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
근로자들이 관심있는 훈련제공이 안됨	21.1	31.6	13.8	33.3	23.2
불만족스러운 훈련프로그램이나 강사의 수준	5.3	15.8	3.4	-	6.1
훈련에 대한 정보 부족	10.5	10.5	17.2	13.3	13.4
훈련시간이 잘 안맞음	10.5	10.5	24.1	13.3	15.9
훈련비용이 너무 높음	5.3	10.5	17.2	26.7	14.6
훈련에 필요한 시간 확보의 어려움	47.4	21.1	24.1	13.3	26.8
전 체	19	19	29	15	82

련이지만 이를 자주 실시함으로써 숙련을 형성하고 유지하는 특징이 있다고 할 수 있다.

훈련부족의 원인은 훈련에 필요한 시간 확보의 어려움(26.8%), 근로자들이 관심있는 훈련제공의 부족(23.2%), 부적절한 훈련시간(15.9%), 너무 높은 훈련비용(14.6%), 훈련에 대한 정보 부족(13.4%) 순으로 나타났다(표 16). 유통서비스 분야에서는 훈련시간 확보의 어려움이 가장 큰 원인이었고, 생산자서비스 분야에서는 근로자들의 관심을 끄는 훈련의 제공과 훈련프로그램이나 강사의 수준이 문제가 되고 있었다. 사회서비스 분야에서는 훈련에 대한 정보 부족이나 훈련시간이 잘 맞지 않는 문제들이 주요 문제점으로 나타났으며, 개인서비스 분야에서는 훈련비용이 너무 높고 근로자들이 관심 있어 하는 훈련이 잘 제공되지 않는 문제가 있었다.

훈련에 대한 정부의 지원은 훈련비 보조(46.4%), 훈련프로그램 지원(16.7%), 훈련시설이나 장비에 대한 지원 및 대부(7.1%) 순으로 나타났다(표 17). 생산자서비스 분야에서는

〈표 17〉 훈련에 대한 정부의 지원

(단위: %, 개)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
훈련비 보조	40.0	60.0	48.3	33.3	46.4
훈련시설이나 장비에 대한 지원 및 대부	10.0	5.0	-	20.0	7.1
훈련프로그램 지원	5.0	20.0	27.6	6.7	16.7
훈련 컨소시엄 구성	5.0	-	-	6.7	2.4
미해당	40.0	15.0	24.1	33.3	27.4
전 체	20	20	29	15	84

훈련비 보조에 대한 필요성이 높았으며, 개인서비스 분야에서는 훈련시설이나 장비에 대한 지원 및 대부에 대한 요구가 많았으며, 사회서비스 분야에서는 훈련프로그램 지원에 대한 수요가 많은 것으로 나타났다.

#### IV. 결론 및 정책적 시사점

지금까지 우리나라 서비스산업 분야의 인력관리의 현황과 문제점에 대해 살펴보았다. 서비스업 인적자원개발 체계의 현황과 숙련형성 메커니즘, 그리고 교육훈련 현황 등에 대해 살펴보았고, 이를 바탕으로 문제점을 진단하며 정책적 제안을 제시하고자 한다.

실태조사 결과를 요약하면, 우리나라 서비스산업에서는 어느 정도의 인력공급 부족이 나타나고 있었으며, 인력부족의 원인이 전체적인 공급 부족의 문제라기보다는 적절한 숙련을 갖춘 근로자들의 공급 부족의 문제라는 점이 나타났다. 따라서 우리나라 서비스산업의 원활한 인력수급을 위해서는 단순한 공급의 증가보다는 기업들이 필요로 하는 자격요건을 갖춘 인력을 양성하여 공급하는 것이 중요한 과제라고 하겠다.

인력수급 및 관리의 측면은 업종별로 서로 다른 모습을 보이고 있었다. 인력공급 부족의 원인에 있어서는 유통서비스와 생산자서비스 분야는 열악한 근무환경(임금)이 주요 요인으로 작용하고 있었고, 사회서비스와 개인서비스 분야는 필요한 숙련을 가진 근로자들의 유입 부족이 주요 요인으로 작용하고 있었다. 인력육성 방식에 있어서도 유통서비스 분야의 경우 내부 육성에 거의 의존하고 있었고, 생산자서비스 분야는 전문직 노동시장의 특성인 외부인력 관련회사의 이용이 많았으며, 사회서비스와 개인서비스 분야의 경우에는 인재풀 데이터베이스 구축 및 활용비중이 높았다. 부족한 인력문제를 해결하는 방식에 있어서도 유통서비스와 생산자서비스 분야에서는 근로조건(임금)을 개선하는 것이 주요 과제였고, 개인서비스 분야는 근로조건(임금)의 개선이 주요 과제였다.

우리나라 서비스 업종의 숙련은 주로 업종 일반적 숙련(industry-general skill)이 가장 많으며, 업체 특수적인 숙련(firm-specific skill)은 그리 많지 않았다. 서비스업의 평균적인 숙련형성 기간은 1년 6개월로 나타났으며, 생산자서비스업이 22개월로 가장 길고, 다음이 소비자서비스업(19개월), 개인서비스업(18.8개월) 등의 순으로 나타났다. 대표적인 자격제도로서 국가기술자격을 살펴보면, 전체 국가기술자격 556개 가운데 서비스 분야 국가자격은 139개로 25.0%에 불과하였다. 이 때문에 상당수 서비스 분야의 자격이 민간부문에 의하여 민간자격으로서 운용되고 있어 자격의 공신력을 훼손할 뿐만 아니라 질 관리가 제대로 되지 않아 각종 부작용을 초래하고 있다는 사실을 알 수 있었다. 전체적으로

서비스 업체들이 가장 인정하는 자격은 국가자격이지만, 개인서비스업의 경우에는 많은 사업체들이 민간자격을 우선 인정한다고 응답하는 것도 이 분야의 경우에는 국가자격이 충분히 개발되어 있지 않기 때문으로 보인다.

숙련형성 방식에 있어서도 분야별로 다른 특성을 보이고 있었다. 유통서비스와 개인서비스 분야는 생산자서비스나 사회서비스 분야에 비해 숙련수준이 낮은 편이었다. 하지만 생산자서비스나 사회서비스 분야는 여전히 숙련 향상이 필요한 분야로 나타났다. 유통서비스 분야는 신입근로자들을 대상으로 한 회사 중심의 숙련형성이 이루어지고 있었다. 내부 노동시장이 발달하였으나 근무환경이 상대적으로 열악하여 다른 분야로의 이직이 일어나는 분야이기도 하다. 생산자서비스 분야는 전문직 중심의 노동시장이 이루어져 있어 외부 노동시장이 발달하였고 주로 경력직 중심의 숙련형성과 이동이 빈번하게 일어나고 있다. 사회서비스 분야는 젊은층 신입 중심의 숙련형성이 이루어지고 있으며 정부의 역할이 상대적으로 많은 비중을 차지하고 있었다. 개인서비스 분야는 개인자격의 신입 위주로 숙련형성이 이루어지고 있으며, 해당 분야의 기술을 습득한 후 입사하거나 개인 사업을 하는 형태가 주류를 이루는 것으로 보인다.

이상에서 살펴본 바와 같이 서비스산업 전체적으로 보면, 탈숙련화가 진행되고 있음에도 불구하고 고숙련에 대한 요구가 급증하는 부분도 상당히 있음을 알 수 있다. 이들은 서비스업 내에서도 상대적으로 고부가가치 영역이며 상대적으로 노동집약적인 특성상 고숙련 노동에 대한 수요가 많은 부분일 수 있다. 이러한 부분을 중심으로 한 숙련형성과 숙련관리에 대한 체계적인 지원이 필요하며, 이를 위한 주요한 수단으로서 자격제도 점검과 직업능력표준의 체계적인 개발이 필요하다. 기존의 국가자격 및 민간자격을 점검하고 공신력과 통용성 제고를 위한 자격증 정비 및 질 관리 방안이 모색되어야 할 것이다. 동시에 현재 상대적으로 저부가가치 저숙련 영역으로 나타나는 부분에서도 숙련 및 인적 자본의 투자를 통하여 부가가치를 높이고 경쟁력을 제고할 수 있는 방안의 마련이 필요하다. 서비스업에서 노동은 그 자체로 투자로서의 자본이자 생산물로서의 서비스이기 때문에 숙련형성을 통한 인적자본투자(고숙련화)는 그 자체로서 투자의 효율성, 즉 부가가치를 높이는 것(고부가가치화)이기도 하기 때문이다.

또한 같은 서비스산업이라고 할지라도 유통, 생산자, 사회, 개인서비스 분야는 인력의 유입, 이직관리, 숙련의 형성 및 교육훈련 등에 있어 상당히 다른 모습을 보이고 있었다. 각 분야들을 자신들의 업종 특성에 맞는 노동시장을 형성하고 있었으며, 이에 따라 인력관리를 하는 방식도 상당히 다르게 진행되고 있었다. 따라서 정부의 지원에 있어서도 서비스산업에 대한 일률적인 접근보다는 각 분야의 특색에 맞는 세분화되고 특성화된 시스템 구축 방안이 모색되어야 할 것이다.

마지막으로 서비스산업의 활성화를 통한 일자리창출 방안이 강조되고 있는데, 여기에

서 서비스업의 인적자본투자 및 관리 전략은 동시에 진행되어야 한다. 서비스 분야의 경쟁력 제고로서 R&D만큼이나 인적자본개발도 기여할 소지가 큰 만큼 서비스 부문의 산업 전략을 고려함에 있어서 인적자본투자 전략도 동시에 고려되어야 할 것이다. 그러나 서비스업이 워낙 다양하고 시장 창출을 포함한 성장가능성, 고용증가율과 노동생산성 증가율의 관계 등이 차이가 크기에 이러한 사정을 고려하여 서비스업 내 인적자본투자가 이루어져야 할 전략적 세부 업종을 선택하고 분야별로 단계적으로 추진하여야 할 것이다.



### <참고문헌>

- 강순화·김안국·박성재·김주섭·김승택·김덕호·정주연·박충렬(2003), 『자격제도의 비전과 발전 방안』, 한국노동연구원.
- 삼성경제연구소(2008). 「서비스산업의 생산성 국제비교」.
- 허재준·서환주·이영수(2007), 『한국경제의 구조변화와 서비스업 고용』, 한국노동연구원.
- Autor, David H., Levy, Frank and Murnane, J. Richard(2003), “The Skill Content of Recent Technological Change: An Empirical Exploration,” *Quarterly Journal of Economics* 118(4), pp.1279 ~ 1333.
- Howell, David R. and Wolff, N. Edward(1991), “Trends in the Growth and Distribution of Skills in the U.S. Workplace 1960 ~ 1985,” *Industrial and Labor Relations Review* 44 (3), pp.486 ~ 502.
- Jovanovic, B.(1979), “Job Matching and the Theory of Turnover”, *Journal of Political Economy* 87, pp.972 ~ 990.
- Lepak, D. P., & S. A. Snell(2002), “Examining the Human Resource Management Architecture: The Relationships among Human Capital, Employment, and Human Resource Configurations”, *Journal of Management* 28, pp.517 ~ 543.
- Levy, Frank and Murnane, J. Richard(2006), “How Computerized Work and Globalization Shape Human Skill Demands,” MIT IPC Working Paper. IPC-05-006.