

서비스산업의 숙련관리의 특징과 시사점*

강 순 희**

I. 머리말

일반적으로 서비스산업은 제조업에 비해 고학력, 고숙련 노동력의 비중이 높은 것으로 나타난다. 서비스산업이 제조업에 비하여 대졸 이상자 비중이 높고 직종별 구성에서는 전문관리직 비중이 높다는 점이 이를 반영한다.

하지만 서비스산업에 있어 숙련의 변화양상은 그리 단순하지가 않으며, 숙련변화의 방향도 이러한 경향을 뒷받침하는 것만은 아니다. 앞의 황수경의 글에서도 나타났듯이, 서비스산업의 경우 저학력자 비중이 감소하고 있기는 하지만 그 속도가 제조업에 비해 더디고, 직종 구성에서도 고숙련 직종인 관리전문직이 늘었지만 저숙련 직종이라 할 수 있는 단순노무직의 비중도 크게 증가하고 있다. 이러한 복합적인 변화가 나타나는 이유는 서비스산업이 지식서비스업에서부터 단순서비스업에 이르기까지 업종 구성이 상당히 다양하며 구성 업종의 성격도 그만큼 이질적이기 때문이다. 또한 서비스산업 전체적으로 업종간 및 업종 내 숙련구조의 변화를 종합하여 보면, 숙련고도화보다는 탈숙련화가 진행되고 있으며 저숙련 노동에 대한 노동수요가 증가하고 있는 것으로 나타난다(강순희 외(2010)). 그간 많이 지적되었다시피 서비스업의 구조적 낙후화 및 이러한 탈숙련화 경향으로의 숙련구조의 변화는 고용창출의 보고라고 하는 서비스업에서의 고용 확대가 '저숙련의 확대→낮은 생산성→저임금 일자리의 확대와 낮은 소득'이라는 악순환의 원천으로 작용할 수 있음을 시사하는 것이다.

이러한 서비스업 숙련구조의 악순환의 고리를 끊기 위해서는 서비스업의 숙련형성 및 숙련관리체계를 재점검하고 나타난 문제점을 개선하는 작업이 필요하다¹⁾. 이에 따라 본

* 본 내용은 강순희 외(2010)의 일부를 재작성한 것이다.

** 한국노동연구원 선임연구위원(shkang@kli.re.kr).

고에서는 서비스업의 숙련관리체계와 숙련관리의 주요 수단으로서 자격제도의 특징을 서비스 부문 및 대표적인 세부업종별로 파악한 후 서비스산업의 숙련수준을 고도화하기 위한 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 서비스산업 숙련관리의 특징

1. 인력수급관리

서비스업의 숙련관리를 파악하기 위하여 2009년 하반기에 서비스산업 각 분야별 협회 85개를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 협회를 대상으로 한 이유는 규모나 업종 등에서 서비스업이 지닌 다양성과 이질성 때문에 사업체 조사를 통하는 것보다 실태파악 결과의 대표성이 더 크고 조사도 용이하다고 판단했기 때문이다²⁾. 이 조사에서는 각 분야의 대표적인 업종을 중심으로 인력수급, 숙련수준, 교육훈련, 이직관리, 그리고 이를 위한 정부의 역할 및 지원책 등을 질문하였다.

서비스업을 유통서비스, 생산자서비스, 사회서비스, 개인서비스 분야로 구분하여 살펴

〈표 1〉 인력부족의 주요 원인

(단위: %)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
해당 분야에 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

- 1) 숙련(skill)은 근로자가 작업을 수행하는 능력이며 투입 요소로서의 노동의 질을 의미하는데, 이러한 측면에서 숙련관리(management)는 노동의 질을 관리하는 모든 활동으로서 실제로는 인적자원관리(HRM)의 또 다른 표현이라 할 수 있다.
- 2) 협회를 조사대상으로 한 이러한 조사방법은 실제 숙련관리 단위인 기업의 특징을 제대로 대표할 수 없을 것이라는 지적이 있을 수 있다. 하지만 동일 하위 서비스업종 내에서도 영세기업부터 대기업에 이르기까지 수십만 개의 기업이 있으며, 그 특징도 천차만별이기에 대규모 사업체조사를 하지 않는 상태에서는 협회조사가 비교적 해당 업종의 특성을 잘 대표하여 답할 수 있다고 보아 이러한 방법을 택하였다. 이러한 이유로 본 연구에서는 개별 사업체의 특성보다는 세부 업종단위의 특성을 비교분석하는 데 초점을 맞추어 과도한 일반화의 오류를 최소화하고자 하였다.

<표 2> 주요한 인력충원 방법

(단위: %)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
내부 육성	85.7	37.5	45.5	50.0	53.1
외부의 인력서비스회사 이용	14.3	25.0	9.1	-	12.5
인재풀 데이터베이스 구축 및 활용	-	37.5	45.5	50.0	34.4

보면, 인력수급 면에서는 유통서비스업은 상대적으로 수급이 원활한 반면, 사회서비스업과 개인서비스업은 인력수급에서 어려움을 겪고 있었다. 이 같은 인력부족의 원인은 전체적인 공급 부족의 문제라기보다는 적절한 숙련을 갖춘 근로자들의 공급 부족과 열악한 근무환경이 주된 원인으로 나타났다.

부족한 인력을 충원하는 방법에 있어서는 유통서비스 분야의 경우 내부 육성에 거의 의존하고 있었고, 생산자서비스 분야는 전문직 노동시장의 특성답게 다른 분야에 비하여 상대적으로 외부 인력서비스회사를 이용하는 경우가 많았으며, 사회서비스와 개인서비스 분야의 경우에는 인재풀 데이터베이스 구축 및 활용 비중이 상대적으로 높았다. 부족한 인력을 해결하기 위한 방법에 있어서는 유통서비스, 생산자서비스, 개인서비스 분야에서는 근로조건(임금)을 개선하는 것이 주요한 과제라고 답하였으며, 사회서비스 분야는 숙련 문제가 더 중요한 요소로 작용하고 있었다.

이직 측면에 있어서는 사회서비스 분야에서 이직이 가장 많이 일어나고 있었다. 사회서비스 분야는 외부 노동시장으로부터의 인력 유입이 활발한 분야이기 때문에 이직이 상대적으로 빈번하게 일어나고 있는 것으로 보인다. 이직의 주요 원인은 ‘다른 직장이나 업종에 더 좋은 기회가 있기 때문에’, ‘정당한 대우를 받지 못해서’, ‘보수가 낮아서’, ‘근로환경이 열악해서’ 등의 순으로 나타났다.

<표 3> 이직의 주요 원인

(단위: %)

	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
기 타	5.0	-	7.4	-	3.6

이직을 빈번하게 하는 연령층은 20~30대의 젊은층이었고, 주로 경력 5년 이하의 근로자들이다. 이직 후에도 주로 해당 분야 다른 사업체에 잔류하고 있지만, 유통서비스와 개인서비스의 경우에는 다른 분야로 이동하는 경우도 적지 않다. 이직 후에는 주로 다른 직장의 직원으로 일하는 경우가 많았지만, 생산자서비스와 개인서비스의 경우에는 개인 사업을 하는 경우도 많았다.

2. 숙련수준과 숙련형성

숙련에 있어서도 분야별로 다른 특성을 보이고 있다. 유통서비스와 개인서비스 분야는 생산자서비스나 사회서비스 분야에 비해 숙련수준이 낮은 편이다. 하지만 생산자서비스나 사회서비스 분야는 여전히 숙련 향상이 필요한 분야로 나타났다.

서비스분야의 교육훈련 등의 숙련형성은 업종의 다양성만큼이나 사업체 내외부에서 다양한 방법으로 이루어지고 있는데, 전체적으로 해당 업종의 교육훈련에 대하여 질문한 결과, 유통서비스 분야에서는 신입 근로자들을 대상으로 한 회사 중심의 숙련형성이 주로 이루어지고 있었다. 도소매, 운수보관업, 통신업 등의 특성상 내부노동시장이 발달하였으나 근무환경이 상대적으로 열악하여 다른 분야로의 이직이 많이 일어나는 분야이기 때문에 개인자격의 숙련형성도 일정한 비중을 차지하고 있기도 하다. 금융보험, 부동산 및 임대업, 사업서비스업 등으로 이루어진 생산자서비스 분야는 비교적 전문직 중심의 노동시장이 이루어져 있어 회사 중심의 숙련형성이 많으며, 특히 경력직 중심의 숙련형성이 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있었다.

반면에 사회서비스와 개인서비스 분야는 개인자격의 신입직원 대상의 숙련형성이 높은 비중을 차지하고 있다. 이는 이 분야의 특성상 입직시 해당 분야의 기술을 개인적으로

〈표 4〉 숙련수준과 교육훈련의 필요성

(단위: 5점 척도)

		평 균	표준편차
숙련수준	유통서비스	3.35	.745
	생산자서비스	3.50	.688
	사회서비스	3.72	.751
	개인서비스	3.25	1.183
교육훈련의 필요성	유통서비스	4.10	.641
	생산자서비스	4.40	.754
	사회서비스	4.52	.574
	개인서비스	4.13	1.088

<표 5> 훈련 대상

(단위: %)

	유통 서비스	생산자 서비스	사회 서비스	개인 서비스	전 체
개인자격의 신입직원	25.0	21.1	48.3	62.5	39.3
개인자격의 경력직원	15.0	10.5	20.7	12.5	15.5
회사소속의 신입직원	40.0	36.8	10.3	18.8	25.0
회사소속의 경력직원	15.0	31.6	20.7	6.3	19.0
전 직원 대상	5.0	-	-	-	1.2

습득한 후 업체에 입사하거나 개인 사업을 하는 형태가 많고, 또한 입직 이후에도 노동이동이 활발하여 숙련형성의 외부노동시장 의존이 많을 수밖에 없음을 반영하는 것이다. 이러한 이유로 개인서비스업과 사회서비스업에서는 인력양성에 있어 관련 협회가 큰 역할을 하고 있다. 동시에 이들 분야는 젊은층 신입 중심의 숙련형성이 많은 비중을 차지하고 있기에 일자리 마련과 인력양성지원 등 숙련형성에 있어서 정부의 역할이 다른 업종에서보다 상대적으로 더 중요하다는 응답이 높은 비중을 차지하고 있기도 하였다. 하지만 정부의 지원과 관련해서는 직접 훈련제공보다는 사업체 또는 관련 협회 주도에 의한 자율적인 훈련이 활성화되게끔 자금 지원을 더 요구하고 있다.

서비스업의 평균적인 숙련형성 기간은 1년 6개월로 나타나는데, 생산자서비스업이 22개월로 가장 길고, 다음이 유통서비스업(19개월), 개인서비스업(18.8개월) 등의 순이다. 각 업종별로 대표적인 직종에서 일을 잘 해내기 위하여 필요한 평균적인 교육수준은 과반수가 전문대졸 이상이라 답하고 있으며, 생산자서비스업과 사회서비스업 분야가 상대적으로 높은 교육수준이 필요하다고 응답하고 있다. 해당 분야의 숙련이 형성되면 바로 그 분야에서 일을 할 수 있는지에 대한 질문에 대하여 5점 척도로 4점 정도, 전체 가운데 75% 정도가 그렇다는 응답을 보여 서비스업에서 현장 적응훈련은 그다지 필요 없음을 보여주고 있다.

<표 6> 숙련형성 기간

(단위: %)

	5개월 미만	5~9개월	10~19개월	20개월 이상	무응답	(평균)
전 체	17.6	20.0	25.9	27.1	9.4	18.19
유통서비스업	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

〈표 7〉 필요 교육수준

(단위: %)

	고 졸	전문대졸	대 졸	박사급	교육수준 무관
전 체	18.8	22.4	30.6	1.2	27.1
유통서비스업	28.6	4.8	23.8	0.0	42.9
생산자서비스업	17.2	13.8	44.8	3.4	20.7
사회서비스업	19.0	47.6	23.8	0.0	9.5
개인서비스업	7.1	28.6	21.4	0.0	42.9

〈표 8〉 서비스업 숙련의 특성

(단위: %)

	특정 회사에서만 유효	동종업계에서 유효	다른 산업에서도 유효	무응답
전 체	4.7	72.9	21.2	1.2
유통서비스업	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

또한 서비스 업종의 필요 숙련은 산업 일반적 숙련(industry-general skill)이 많았으며, 기업 특수적 숙련(firm-specific skill)은 그리 많지 않았다.

종합적으로 보면, 서비스업 전체적인 숙련형성 메커니즘은 주로 하위 혹은 중급 수준에 집중되어 있었고, 상위 수준의 숙련을 제공할 수 있는 메커니즘이 상당히 부족한 상황에 있다고 할 수 있다.

3. 자격제도

해당 분야에서 일을 하기 위하여 자격증이 필요하냐는 질문에 대해서 59%가 그렇다고 응답하였다. 사회서비스업과 유통서비스업에서 그 응답이 높게 나타나는데, 이는 일종의 업무 독점적 또는 면허적 성격의 자격증이 이 분야에서 많이 필요하기 때문인 것으로 해석된다. 각 서비스 업종별 대표적인 직종의 종사자들의 절반이 자격증을 취득하기 위하여 노력하고 있으며, 필요한 자격증을 가지고 근무하는 사람의 비율도 절반 전후로 나타나고 있다. 사회서비스업에서 그 비중이 가장 높으며 다음으로는 개인서비스업이다.

사업체에서는 배치전환이나 승진시 자격증을 우대한다고 하지만 직종 허가시 우대라는 응답도 많이 나타나고 있어서, 일부 협회에서 자체적으로 협회의 회원으로 가입할 시나 창업시 관련 자격증을 그 조건으로 요구하고 있음도 보여주고 있다.

<표 9> 자격의 필요성

(단위: %)

	예	아니오
전 체	58.8	41.2
유통서비스업	61.9	38.1
생산자서비스업	51.7	48.3
사회서비스업	76.2	23.8
개인서비스업	42.9	57.1

<표 10> 자격증 소지자에 대한 우대 방법

(단위: %)

	자격수당지급	승진시 우대	배치전환시 우대	직종허가시 우대	해당 없음	무응답
전 체	15.6	19.5	31.2	17.5	11.0	5.2
소비자서비스업	12.1	21.2	21.2	21.2	9.1	15.2
생산자서비스업	19.1	26.5	38.2	7.4	8.8	0.0
사회서비스업	12.1	9.1	42.4	27.3	9.1	0.0
개인서비스업	15.0	10.0	5.0	30.0	25.0	15.0

대표적인 자격 제도로서 국가기술자격을 살펴보면, 전체 556개 국가기술자격 가운데 서비스 분야 국가자격은 139개로 25.0%에 불과하였다. 이 때문에 상당수의 서비스 분야의 자격이 민간부문에 의하여 민간자격으로 운용되고 있어 자격의 공신력이 훼손될 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.

<표 11> 국가기술자격법상 서비스 자격

(단위: 개)

	전 체	기술사	기능장	기 사	산업기사	기능사
전 체	556	89	28	105	116	184
제조업	253	47	18	41	51	96
서 비 스	산업디자인, 정보처리, 방송통신	6	8	17	29	45
	기초사무	워드프로세서, 한글속기, 비서, 컴퓨터 활용능력 등(1~3급)				
	전문사무	직업상담사, 사회조사분석사, 전자상거래관리사 등(1~2급)				
기타	164	36	2	47	36	43

다음으로 대표적인 세부 서비스업종을 예로 들어 자격제도의 특징을 살펴보자. 개인서비스업 중 대표적인 분야인 음식서비스 분야를 보면, 종사자 수가 200만 명 가까이 되어 고용에서 중요한 비중을 차지하고 있으며, 최근 들어 음식문화 콘텐츠산업으로서 각광을 받고 있기도 하다. 이 분야 자격증은 한식조리기능사 등 11개 국가기술자격이 존재하고 있다. 4년제 대학, 2년제 대학, 민간직업전문학교, 기타 학원 등 다양한 기관에서 다양한 교육방식을 통해 교육훈련 역시 활발하게 이루어지고 있으나, 이들을 표준화할 교육훈련 기준은 설정되어 있지 않다.

정보통신서비스업의 경우 정보기술 분야를 중심으로 살펴보면, 대체적으로 관련 직종 종사자들이 상대적으로 고학력 수준이며, 요구되는 자격증 수준도 높고 임금도 높다. 또한 고용전망도 좋게 나타나고 있다. 정보통신 분야의 대표적인 자격증은 정보처리 분야에 집중되어 있는데, 정보처리 국가기술자격에는 기술사 2개 종목, 기사 2개 종목, 산업기사 2개 종목, 기능사 1개 종목 등 모두 7개 종목이 있다.

생산자서비스업 중 마케팅 분야를 중심으로 살펴보면, 이 분야 관련 종사자 대부분의 학력이 2년제 대학 이상이며, 특히 판촉 수행, 마케팅 사무보조, 고객 응대 등과 같은 몇몇 특수 기능을 제외하고 대부분 업무의 평균 학력은 4년제 대학 이상이다. 산업별 분포를 보면 특정 산업에 치우쳐 있지 않고 제조업, 도·소매업, 사업서비스업 등에 골고루 분포되어 있다. 현재 마케팅 분야의 국가기술자격은 총 두 종류인데 수준별로 고려하면 5개 종목이 된다. 사회조사분석사 1, 2급과 판매관리사 1, 2, 3급이 그것이다.

대표적인 사회서비스업인 사회복지 분야의 경우, 한국고용직업분류(KECO)에 의하면 사회복지전문가로서는 현재 37,000여 명이 종사하고 있으며 학력 수준은 15년으로 나타나고 있다. 관련한 국가자격으로 사회복지사 1급·2급·3급, 정신보건사회복지사, 청소년상담사 등 5개 종목이 있고, 국가기술자격으로는 직업상담사 1급·2급과 임상심리사 1급·2급 등 4개 종목이 있으며, 공인민간자격으로는 점역교역사, 수화통역사 2개 종목 등 총 11개 종목이 존재한다. 그리고 민간자격의 경우는 상담사, 간병사, 간병인, 실버매니저, 케어복지사 등 다양하게 존재하고 각각의 기관에서 약 100여 개의 시험이 시행되고 있다.

III. 맺음말

서비스산업 전체적으로 보면 탈숙련화가 진행되고 있음에도 불구하고 고숙련에 대한 요구가 급증하는 부분도 상당히 있음을 알 수 있다. 이들은 서비스업 내에서도 상대적으

로 고부가가치 영역이며 상대적으로 노동집약적인 특성상 고속련 노동에 대한 수요가 많은 부분이다. 이러한 부분을 중심으로 한 숙련형성과 숙련관리에 대한 체계적인 지원이 필요하며 이를 위한 주요한 수단으로서 자격제도 점검과 직업능력표준의 체계적인 개발이 필요하다. 따라서 기존의 국가자격 및 민간자격을 점검하고 공신력과 통용성 제고를 위한 자격증 정비 및 질 관리방안이 모색되어야 한다.

동시에 현재 상대적으로 저부가가치 저숙련 영역으로 나타나는 부분에서도 숙련 및 인적자본의 투자를 통하여 부가가치를 높이고 경쟁력을 제고하는 방안도 모색되어야 한다. 서비스업에서 노동은 그 자체로 투자로서의 자본이자 생산물로서의 서비스이기 때문에 숙련형성을 통한 인적자본투자(고속련화)는 그 자체로서 투자의 효율성, 즉 부가가치를 높이는 것(고부가가치화)이기도 하기 때문이다. 이 분야에 대하여는 산업 전략과 연계하여 숙련형성과 숙련관리 전략을 새로이 정립하여야 할 것이다.

서비스산업의 활성화를 통한 일자리 창출방안이 강조되고 있는데, 여기에서 서비스업의 숙련관리 전략은 동시에 진행되어야 한다. 서비스 분야의 경쟁력 제고로서 R&D와 인적자본의 기여가 결정적인 만큼 서비스 부문의 산업 전략에 있어서 숙련관리 전략의 비중은 그만큼 중요하다. 그러나 서비스산업은 그 구성이 워낙 다양하고 시장창출을 포함한 성장 가능성, 고용 증가율과 노동생산성 증가율의 관계 등에서 차이가 크다. 또한 같은 서비스산업이라고 할지라도 유통, 생산자, 사회, 개인서비스 등 하위 분야, 특히 세부 업종별로는 인력의 유입, 이직관리, 숙련형성 및 교육훈련 등에 있어 상당히 다른 모습을 보이고 있으며, 각 분야들은 자신들의 업종 특성에 맞는 노동시장을 형성하고 있고, 이에 따라 인력관리를 하는 방식도 상당히 다르게 나타나고 있다. 이러한 이유로 서비스업의 경쟁력 제고 및 일자리창출을 함께 꾀하는 숙련투자 전략은 전략적 세부 업종을 선택하고 분야별로 단계적으로 추진하는 전략적 접근이 필요하다. 정책적 지원을 할 때도 서비스산업에 대한 일률적인 접근보다는 각 분야의 특색에 맞는 세분화되고 특성화된 지원시스템을 마련하여야 할 것이다. **KLI**

<참고문헌>

강순화·김안국·박성재·김주섭·김승택·김덕호·정주연·박충렬(2003), 『자격제도의 비전과 발전 방안』, 한국노동연구원.
 강순화·황수경·권혜자·김두순·오계택·유경준(2010), 『고용구조 선진화를 위한 서비스산업의 일자리 창출 역량제고 방안』, 한국노동연구원.
 황수경(2007), 『한국의 숙련구조 변화와 핵심기능인력의 탐색』, 한국노동연구원.