

## 서비스산업 직무와 표준화된 직무능력 간의 정합성 개선 방안

박선효<sup>1)</sup>

### 요 약

본 연구에서는 서비스산업 분야 직무수행 과정에서 실제 수행하는 직무에 대하여, 그간 국가가 주도하여 개발되어 온 표준화된 직무능력 체계와 비교하여, 그 직무의 내용, 수준, 정합성 정도, 관할 범위 등을 중심으로 분석해 본 결과, 일정하게 부조화 양상이 발견되었다.

구체적으로, 표준화된 직무체계가 서비스산업 분야의 직무수행 능력 여부에 대한 판단의 명확성, 서비스 활동의 산출물의 간접성, 감정노동 활동 등과 같은 서비스산업 분야 직무수행 능력의 특성 측면, 능력단위 수준과 같은 평정과 사회적 인식에의 영향, 직무수행 내용의 복잡성 등에 관하여 논의하였다. 또한, 표준화된 직무 체계 관할 기관의 관할 범위의 적절성 및 해당 직무에의 영향에 관하여 논의하였다.

이에, 서비스산업 분야 직무의 수준에 대한 표준적 향상 노력 및 인식 개선 유도 활동이 요구된다. 장기적 관점에서 국가 주도의 직무의 표준화 및 직업능력개발정책에 산업계, 노동계의 적극적 참여 방안 모색이 요구됨을 제안하였다.

**핵심 되는 말** : 서비스산업, 국가직무능력표준, 대면서비스, 감정노동, 능력단위

### I. 서론

정부는 코로나19 시기를 건디면서 산업구조가 급격하게 변화함을 체감하고, 이러한 변화의 속도에 발맞추어 지속가능한 국가를 지향하는 차원에서 현재 신속한 대응이 필요한 분야의 하나로 인적자원의 육성 및 직업훈련 시스템의 개편을 들었다(관계부처합동, 2021). 특히, 정부는 새로운 기술, 신산업 분야가 등장함에 따라 해당 분야에서 다수의 일자리가 출현하

\*본 연구는 '서비스노동의 저평가 원인과 가치인정방안 모색 토론회(2023년 8월)'에서 발표된 내용을 전면적으로 수정하고 보완하여 작성한 것임.

1) 서울과학기술대학교 초빙부교수

고, 그에 따른 노동시장 이동성이 증가함에 따라 기존의 일률적 직무수행 능력 요구 수준보다 디지털 역량, 융·복합적 직무역량이 요구된다고 판단하였다.

정부는 국가 차원에서 산업현장의 직무능력에 대한 표준화된 체계를 수립하여 국민의 능력이 사회적으로 인정받는 사회를 구현하는 취지에서 국가직무능력표준(NCS)을 개발하였다. 즉, 정부는 산업현장의 직무와 교육훈련 및 자격 간 통용성을 확대할 목적으로 표준화된 직무능력 체계를 개발하여 널리 활용될 수 있도록 수년에 걸쳐 대규모 재정을 투입해왔다. 또한, 훈련과정과 자격제도를 중심으로 국가직무능력표준의 활용과 확산 정책을 추진하였고, 채용, 교육훈련 등 다수의 분야에서 활용되고 있는 등 어느 정도의 사회적 인지도가 형성되어 있는 것으로 보인다. 이는 공공과 민간 직업훈련기관, 전문대학, 직업계고등학교에서 제공되는 훈련과정에 NCS를 적용하도록 한 것, 과정평가형 자격 도입, 공공기관 채용에 NCS를 적용하는 등 정부가 직접적으로 개입하기 수월한 공공 영역을 중심으로 적용토록 하여 민간으로 확산을 시도하는 방향으로 추진되어 왔다.

이러한 확산 정책에도 불구하고, 표준화된 직무능력 체계에 대하여 실제 직무수행의 내용의 포괄성, 산업별 특성의 반영 정도, 시의적절한 유연성 등을 중심으로 비판적 의견이 제기되어 왔다. 특히, 급변하는 산업 환경에서 계속해서 등장하는 신규 직무내용을 즉각적으로 반영할 수 있는가에 관한 우려가 제기되고(오현식, 2016), 상대적으로 창의성과 융합성이 강조되는 인문, 예술 등의 분야에서 특정 능력을 표준화하기가 어려운 직무가 있을 수 있다는 의견도 있다(고경임, 2015). 또한, 국가직무능력표준이 개발되지 않았거나, 활용되지 않는 분야가 있고(이영민, 2021), 정부의 국가직무능력표준의 활용 확산 정책의 기대에 부응하고 있지 못하고 있다는 비판적 의견도 있다(최연숙, 2020). 이처럼, 산업분야 간 융합성이 강화되고 인간의 창의성 발현이 강조되는 시대에 국가직무능력표준이 각 산업별 직무수행 과정의 다양성과 복잡성을 충분히 포괄하고 있는지 진단해 볼 필요가 있다.

서비스산업 분야에서 정규직 임금근로자 비중은 제조업에 비해 낮은 편이지만, 취업유발계수(생산 10억 원 당 직·간접적으로 유발되는 취업인원)는 더 높다. 즉, 서비스산업은 낮은 고용안정성과 저임금수준과 같은 특징을 보임에도 불구하고, 제조업에 비해 고용 창출 여력이 상대적으로 높고, 제조업의 경우 기술혁신 및 자동화 경향으로 인해 고용창출 효력이 점차 감소하고 있어, 서비스산업 분야가 사회 전반에 걸쳐 노동자의 일자리와 삶에 미치는 영향이 적지 않은 것으로 보인다(심혜정, 2017).

그럼에도 불구하고, 제조업 분야에 비해 상대적으로 생산성이 낮은 저숙련 일자리가 많다고 인식되는 경향으로 인해 서비스산업 분야의 노동의 가치가 가시화되지 않고 있는 편이다. 다양한 서비스산업 분야의 노동과정에서는 주로 1인 혹은 다수의 ‘고객’을 대상으로 노동력을 제공하는 것이 수반되어, 고객만족도와 같이 노동에 의한 생산의 결과물이 제조업에서의 산출물에 비해 다소 추상적인 특성을 지닌다. 또한, 고객 응대에 따른 감정노동을 많이 수행하는 직업으로 ‘영업 및 판매관련직’이 다수를 차지하는 것으로 나타난 바 있는데(한상근, 2016), 서비스산업 분야 노동과정에 수반되는 활동들에 대해 해당 직무의 능력단위에서 얼마나 충실하게 포함하고 있는지 살펴볼 필요가 있다.

2023년 세계경제포럼(WEF)에서 발표된 일의 미래(Future of Jobs Report)에서는 6.9개의 일자리가 새롭게 생겨나지만, 8.3억 개의 일자리가 사라지는 등 전반적인 일자리 감소 추세를 전망하였다. 특히, 증가 및 감소할 것으로 전망된 일자리 중 서비스 분야를 중심으로 살펴보면, 배달기사와 같은 서비스 일자리는 증가 추세로 전망되는 반면, 고객응대 서비스 노동 관련 일자리는 줄어들 것으로 나타났으며, 이에, 노동력의 활용성을 높이기 위해 공공정

책이 요구되는 상황이라 하였다(WEF, 2023).

이에 본 연구에서는 서비스산업 노동자들의 노동권을 확보하고, 서비스 노동의 가치를 향상시키는 방안의 일환으로 노동자 직업능력 향상을 위한 정부 정책인 국가직무능력표준 제도를 중심으로 실제 서비스산업 분야 노동자 직무수행 과정과 대비한 분석을 통해 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 직무수행 과정과의 비교를 위하여 국가직무능력표준의 구성요소의 개념 및 활용 현황은 어떠한가? 둘째, 국가 차원에서 제시하고 있는 산업현장의 직무들에 대하여 서비스산업 노동자가 실제 노동과정에서 수행하는 직무 내용을 중심으로 NCS의 세부 내용에 포함된 요소들과 비교한 결과 차이가 있는가? 셋째, 정부의 국가직무능력표준 정책에 관하여 서비스 노동에 대한 평가 및 인식의 개선 방안은 무엇인가?

## II. 직무능력 향상 기회의 공정성과 직무능력 표준화 제도 검토

### 1. 국민평생직업능력개발법 개정

정부는 최근 기존의 ‘근로자 직업능력 개발법’을 ‘국민 평생 직업능력 개발법(2022.1.11. 공포, 2023.1.12. 시행, 법률 제18751호, 약칭: 평생직업능력법)’으로 개정하였다. 주된 법령 개정의 이유로 든 것은 미래주도형 직업인재 육성 및 급격한 고용환경 변화에 선제적으로 대응하고자 법적 수혜 대상을 기존 근로자에서 국민으로 변경하고, 모든 국민을 대상으로 평생에 걸쳐 직업능력개발을 촉진할 수 있도록 지원한다는 것이었다.

동법 내 ‘직업능력개발훈련’은 모든 국민을 대상으로 평생동안 직업을 유지하는데 필요한 직무수행 능력(지능정보화, 포괄적 직업·직무기초능력을 포함)을 습득하고 향상시킬 목적으로 실시하는 훈련을 말한다(동법 제2조). 동법 제3조에서는 국가의 직업능력개발훈련의 기본원칙을 제시하는데, 국민은 어떠한 점에서도 국민은 차별되지 않아야 하고, 개개인의 희망·적성·능력에 맞게 전 생애에 걸쳐 체계적으로 직업능력개발훈련의 수혜자가 되어야 하며, 노사의 참여와 협력을 바탕으로 둔 훈련이 실시되어야 한다는 점을 강조한다.

정부는 국가기간산업, 미래지향산업 등 국가적 차원에서 신규 인력 양성 및 재직자 재교육이 필요하다고 판단되는 훈련사업들에 집중적으로 지원한다. 직업능력개발훈련의 기본원칙에서 강조되는 평등성, 체계성, 맞춤형 지원 내용에도 불구하고, 서비스산업 분야 노동자들이 직무능력 향상 기회를 공정하게 누릴 수 있는지 의문이다. 또한, 고용보험기금을 활용하는 직업능력개발사업 중 재직자 대상 훈련과정이 포함된 국가인적자원개발컨소시엄, 일학습병행 등의 사업에 대하여, 이러한 훈련과정 참여자들은 주로 고용보험에 가입한 상용근로자들이 대부분인 바, 서비스산업 분야에 다수 포함되어 있고 최근 증가 추세에 있는 특수형태근로종사자, 플랫폼노동자는 해당 훈련과정 수혜자에서 소외되어 온 것으로 보인다.

아울러, 최근 시행된 ‘국민 평생 직업능력 개발법’은 또 한번의 개정을 거쳐, 교육·훈련·자격·경력 등을 통해 취득한 직무능력정보를 개인별로 저축하고, 이를 통합적으로 관리하여 취업과 직업능력개발 등에 활용하도록 ‘직무능력은행제’ 구축 관련 내용을 포함한다(법률 제19174호, 2023. 1. 3. 공포, 7. 4. 시행). 즉, 이러한 직무능력은행제는 전 국민의 교육 이력, 훈련 이력, 자격 취득 이력 등을 통합함으로써 개인과 인력 채용이 필요한 조직에 표준화된 경력경로를 제공할 수 있도록 국가가 지원하겠다는 것으로, 이와 같은 직무 관련 직업능력 개발 정책 수립 및 추진 과정에서는 기본적으로 국가직무능력표준을 활용한 방안이 논의된다 하겠다.

## 2. 국가직무능력표준의 개념 및 분류

### 1) 국가직무능력표준의 개념 및 추진배경

국가직무능력표준(National Competency Standards, NCS)은 산업현장의 직무를 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화하여 제시한 것을 말하며(자격기본법 제2조 제2호), 산업부문별, 수준별로 체계화하여 제시한 능력단위 혹은 능력단위들의 집합을 일컫는다.

국가직무능력표준(NCS)은 직업능력표준 개발 필요성이 제기되면서 90년대 말 정부의 규제개혁 과제의 일환으로 시작되었다. 2002년부터 국가직무능력표준 개발에 착수 후 지속적으로 논의되어 왔고, 2013년 국정과제로 선정되면서 2014년에 797개의 NCS가 개발되었다(국가직무능력표준 홈페이지). 정부는 국민이 축적하여 보유하게 되는 능력을 체계화, 일원화하여 제시하도록 하여 능력 중심의 채용, 인사관리에 활용하거나 산업현장에 부합한 인력이 양성될 수 있도록 표준화된 도구를 보급하고자 국가직무능력표준(NCS)을 개발하였다.

### 2) 국가직무능력표준의 분류 및 능력단위

국가직무능력표준(NCS)은 직무능력을 모듈의 형태로 구성하여 개발된다. 직무능력 모듈마다 산업현장에서의 직무 수행에 요구되는 능력이 포함되도록 해당 산업분야의 인적자원개발위원회(ISC), 관련 전문기관 또는 단체 등이 NCS 개발에 참여하고, 산업현장에서의 전문가가 NCS 개발 단계마다 참여하도록 규정하고 있다.

2022년 기준 1,083개의 세분류, 13,053개의 능력단위가 개발되었으며, 클라우드플랫폼구축, 수소연료전지제조, 스마트공장 시스템설치 등 미래 일자리 변화에 대응한 직무를 추가적으로 포함하는 등 기 개발된 NCS는 산업 및 사회적 변화를 반영하기 위해 매해 개선과정을 거친다(고용노동부, 한국산업인력공단, 2023).

국가직무능력표준은 직무의 '유형(Type)'을 중심으로 대분류(24개), 중분류(81개), 소분류(271개), 세분류(NCS, 1,083개)로 분류된다(2022년 말 기준). NCS의 대분류는 노동시장 정보와 연계될 수 있도록 한국고용직업분류(KECO)의 중분류를 기준으로 하고, 중분류는 '수행해야 할 활동'과 '수행의 대상'으로 구분하여 직능유형을 기준으로 분류되며, 소분류는 중분류 내 직종구조분석을 통해 최신성, 현장성을 우선적으로 고려하여 이질적일 경우 분류하고, 세분류는 소분류 내 이질적 분야일 경우 분류한다.

<표 1> NCS 대분류

01.사업관리	02.경영·회계·사무	03.금융·보험	04.교육·자연·사회과학
05.법률·경찰·소방·교도·국방	06.보건·의료	07.사회복지·종교	08.문화·예술·디자인·방송
09.운전·운송	10.영업판매	11.경비·청소	12.이용·숙박·여행·오락·스포츠
13.음식서비스	14.건설	15.기계	16.재료
17.화학·바이오	18.섬유·의복	19.전기·전자	20.정보통신
21.식품가공	22.인쇄·목재·가구·공예	23.환경·에너지·안전	24.농림어업

자료 : 국가직무능력표준 홈페이지 재구성

국가직무능력표준(NCS)은 능력단위 혹은 능력단위들의 집합으로 구성된다. 능력단위는 능력단위 분류번호, 능력단위 정의, 능력단위의 요소(수행준거, 지식·기술·태도), 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력 등을 포함한다.

또한, 국가직무능력표준(NCS)은 능력단위별로 직무 내용의 복잡성과 난이도에 따라 1에서 8단계에 이르는 수준의 체계를 두고 있다. ‘수준1’은 구체적인 지시 및 철저한 감독 하에 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용하여 단순하고 반복적인 과업을 수행하는 수준으로 정의되고, ‘수준8’은 해당분야 최고도 이론·지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있고, 최고도 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행, 조직·업무 전반의 권한과 책임이 부여된 수준으로 정의된다(국가직무능력표준 홈페이지). 이러한 수준체계는 산업현장의 직무별로 그 수준을 구분하여 제시하고 있는 것으로, 산업현장, 교육훈련과정, 자격 간의 연계, 평생학습능력 성취 단계 제시, 자격의 수준체계 구성에서 활용할 수 있도록 수준체계에 따라 단계별로 능력단위 및 능력단위요소별 수준을 평정하여 제시한다.

개발된 국가직무능력표준(NCS), NCS 기반 학습모듈, NCS 기반 교육훈련과정 간의 관계를 보면 다음과 같다. 산업계가 주도적으로 참여하여 구성된 NCS 대분류별 능력단위가 해당 산업현장에서의 직무요구서 역할을 하는 것으로 볼 때, ‘NCS 학습모듈’은 산업계와 교육계가 함께 참여하여 구성하며, 각 능력단위에 대하여 교육훈련을 통해 학습이 가능하도록 구성된 ‘교수·학습 자료’에 해당된다(국가직무능력표준 홈페이지). 정부는 해당 직무에 대하여 구체적인 내용을 학습할 수 있도록 이론 및 실습 관련 내용으로 ‘NCS 학습모듈’을 개발하여 공개적으로 제시하고 있으며, 학습모듈은 학습목표, 학습내용, 교수학습방법, 평가 및 피드백 운영 등의 내용을 포함한다. 또한, 정부는 고등교육기관 혹은 직업훈련기관에서 실제 산업현장에서의 직무수행 내용을 중심으로 교육훈련과정을 새롭게 구성하거나 기존의 교육훈련과정을 보완할 때 참고자료로 활용할 것을 권고한다. 즉, 교육훈련기관에서는 NCS 능력단위별로 매칭되어 개발된 학습모듈을 적절히 조합하여 교육훈련과정 내용을 구성할 수 있다. 예를 들면, NCS 학습모듈의 구성 내용 및 예시를 영업판매의 세분류인 ‘매장관리’를 중심으로 보면, 12개의 능력단위에 대해 10개의 학습모듈이 개발되어 있고, 10개의 학습모듈을 적절히 조합하여 NCS기반 교육훈련과정을 개발할 수 있다.

### 3. 정부의 NCS 활용 성과 확산 정책

#### 1) 정부의 주요 NCS 활용 확산 정책

정부는 직업교육·훈련, 자격, 채용 및 인사관리 등의 분야에서 NCS가 활용되고 있는 점을 NCS의 활용 성과로 보고 있다. 직업교육 및 훈련 분야를 보면, 2018년도 이후 직업계고와 전문대학 일부에서 NCS 기반 교육과정을 적용한 점, 공공 분야 직업훈련과정(2015년 이후)과 민간 직업훈련과정(2016년)에 NCS를 적용한 점 등을 통해 교육과 산업현장 간 괴리를 최소화하고 구직자들의 직무능력 향상에 도움이 되었다고 분석한다. 공정한 채용문화 조성 차원에서, 직무별 필요한 능력을 평가할 수 있도록 NCS에 기반한 채용모델을 개발·고도화하고, 실제 기업에서 채용모델을 도입하여 활용할 수 있도록 지원함으로써 능력에 기반한 공정한 채용문화를 조성하는데 기여하고자 해왔다.

다음으로, 기존의 국가기술자격에 대해 NCS를 활용하여 검토함으로써 종목을 개편하거나 국가기술자격과는 별도로 ‘과정평가형 자격’을 도입하여 교육훈련과 자격을 연계함으로써 현장 맞춤형 인재 양성에 기여하고 있다는 것이다(관계부처합동, 2019).

한편, 공공기관을 중심으로 채용 과정에서 차별적 평가요소를 제거하고, 직무능력 중심의 평가가 이루어질 수 있도록 NCS기반 능력중심채용 가이드북을 배포함으로써(2015년), 채용과정의 투명화, 합격자 특성이 다양화되는 등 공정성 향상에 기여했다는 분석이 있다(장주희, 2017).

정부는 2023년 초, 법개정을 통해 직무능력은행제 근거를 마련하였다. ‘직무능력은행제(NCS Bank)’는 국민의 직무능력의 정보가 축적되어 통합된 인증서가 발급될 수 있도록 하는 등 취업, 인사배치, 자기개발 등에 통합적으로 활용할 수 있는 시스템을 제공할 목적으로 추진하는 사업이다(고용노동부, 2023). 즉, 정부는 이러한 제도를 활용하여 국민 외에도 기업(채용 및 인사배치), 고용서비스기관(취업지원), 전문대학(NCS 미적용 교육과정 대상 직무능력은행제 탑재 교과로 인정) 등과 같은 다양한 기관들의 참여를 유도한다.

## 2) 정부의 NCS 활용 민간 확산 정책

정부는 우선 공공기관을 중심으로 채용과정에 NCS를 적용하고 확산되도록 사업을 추진하면서 민간기업을 대상으로 NCS가 활용되고 확산될 수 있도록 정책을 수립하여 예산을 집행해 왔다.

고용노동부는 ‘NCS 기업활용 컨설팅’ 사업을 운영하고 있으며, 이는 중소·중견기업 대상 HR 전반 조직진단, 직무분석 및 직무재설계를 지원하는 것을 주요 내용으로 한다(국가직무능력 홈페이지). 기업이 NCS 기업활용 컨설팅 대상 기업으로 선정되면, 컨설턴트가 참여하여 컨설팅 방향을 논의, 직무선정, 컨설팅 결과 활용 등의 순으로 진행된다. NCS 컨설팅을 통해 민간기업에서의 채용과정 및 조직문화 개선 등의 사례를 우수사례로 홈페이지에 게시함으로써 민간기업의 NCS 활용 확산을 유도한다.

일학습병행은 기업이 필요한 인력을 먼저 채용하고, 훈련과 교육을 병행할 수 있는 훈련과정을 운영하여 학위취득 혹은 자격취득 및 숙련형성을 유도할 목적으로 운영되는 정책사업이다. 일학습병행에 참여하는 ‘학습기업’은 훈련과정 개발비, 학습도구 컨설팅비, 기업현장 교사 수당, 학습근로자 훈련비 등을 지원받게 되는데, 해당 훈련과정은 NCS 능력단위를 활용하여 개발되어 공개되고 있다(일학습병행훈련과정 개발·인정시스템 홈페이지).

청년내일채움공제는 청년-기업-정부가 공동으로 일정액을 적립하여 청년의 장기근속을 지원함으로써 청년의 경력 형성과 기업의 인재 확보를 지원하는 사업이다. 특히, 일학습병행

학습근로자의 경우, 일학습병행 훈련 종료일 다음날 혹은 정규직 근로자 전환일로부터 6개월 이내 청년내일채움공제에 참여할 수 있어, 일부 청년들은 기업 입사 전 해당 제도 적용 여부를 확인하는 등 일학습병행 제도와 긴밀하게 연계되어 있다 하겠다.

고용노동부의 강소기업 선정사업은 우수한 중소기업 및 중견기업에 대한 정보를 제공할 목적으로 추진되며, 2012년 이후 매년 선정한다(2023년도 선정 강소기업 27,790개소). 특히, 이들 강소기업 중 청년친화적 근로 여건을 갖춘 기업을 대상으로 ‘청년친화강소기업’으로 선정하여 추가적으로 혜택을 부여한다. 강소기업으로 선정되면, 기업 정보 게재(청년워크넷 홈페이지), 신용보증기금 등 재정금융 우대, 정기 세무조사 제외 우대 등의 혜택 외에도 일학습병행 학습기업으로 선정 시 우대 적용을 받음으로써 일학습병행에 참여 확률이 높아질 수 있다(고용노동부 보도자료, 2023.5.4).

한편, 한국산업인력공단은 NCS 활용사업을 성공적으로 수행한 우수기업을 회원사로 위촉하는 네트워크사업인 ‘NCS 리더스클럽’을 운영하여 2023년 30개 회원사를 확보하였다. 간담회를 개최하여 NCS를 활용한 기업경영 노하우를 공유하고, 다른 민간기업의 참여를 유도하는 방식으로 기업의 NCS 활용 확산을 유도한다.

즉, NCS는 일학습병행 등 정부지원 직업능력개발사업에 민간기업의 참여 범위를 확대해 가는 방식으로 민간 분야로의 확산이 본격화되었다고 볼 수 있다. 대기업 및 공공기관에 비해 상대적으로 원하는 인력 채용에 어려움을 겪는 중소기업들은 예산이 지원되는 사업들에 주로 참여하면서 인력 확보 및 조직문화 개선에 지원금을 활용하는 동시에 정부의 NCS 활용 확산에 기여하게 된다. 반대로 정부는 정부는 NCS를 적용한 훈련과정 개발에 민간기업이 참여하도록 참여기업에 예산을 지원하고, 또 다른 사업들이 결합될 수 있는 방식으로 예산을 지원하면서 민간으로의 NCS 활용 사례가 확산되도록 유도하는 양상을 보인다 하겠다.

#### 4. 국가직무능력표준 품질 관리 정책

##### 1) 정부의 NCS 품질관리 및 개선과정

NCS가 개발된 이후 지속적으로 품질 관리의 필요성이 제기되어 왔다. 좀 더 구체적으로는 개발된 NCS가 실제로 활용되고 있는지에 대한 모니터링이 필요하고, 교육·훈련, 산업현장 및 노동계 등 다양한 참여자의 소통을 통해 현장성을 강화할 수 있다는 의견이 제시되었다(관계부처합동, 2019). 이에, 정부는 ‘NCS 품질관리위원회’를 운영하여 NCS 개발·개선 및 폐지 등에 관한 주요사항의 심의, 선정, 의결 등의 업무를 수행하도록 하고, ‘NCS 품질관리위원회 실무전문가’를 인력수요, 훈련수요, 자격수요 등을 고려하여 5인 내외로 구성하여, NCS 품질관리위원회 역할을 보좌하도록 하고 있다(고용노동부, 한국산업인력공단, 2023).

NCS의 개발·개선에 참여하는 인력은 개발·개선위원, 퍼실리테이터, 연구원, NCS점검위원으로 구성된다. NCS 개발·개선기관은 NCS 개발·개선 과정에 노동단체 혹은 노동단체의 추천을 받은 현장 전문가가 참여하도록 규정하고 있다. 노동단체 혹은 노동단체의 추천이 있는 현장 전문가가 산업현장 검증이나 점검회의 등에 참여하는 경우, 개발·개선과정에 노동계가 참여한 것으로 인정하고 있다. 특히, NCS 및 활용패키지의 개발·개선 사업은 한국산업인력공단 주도로 개발·개선할 직무 선정, 담당기관 선정, 업무 진행, 결과물 심의·확정, 고시 및 누리집 등재 순으로 진행된다. NCS 개발과 개선의 주요 과정에는 환경분석, 워크숍, 산업현장 검증, NCS 점검회의, 교육훈련계 의견수렴 등이 포함된다.

<표 2> 개발·개선위원 구성

구분	개발위원	개선위원
인원 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업현장전문가 : 7명</li> <li>• 교육훈련전문가 : 3명</li> <li>• 자격전문가 : 1명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업현장전문가 : 5명</li> <li>• 교육훈련전문가 : 3명</li> <li>• 자격전문가 : 1명</li> </ul>

자료 : 고용노동부, 한국산업인력공단(2023: 26) 재인용.

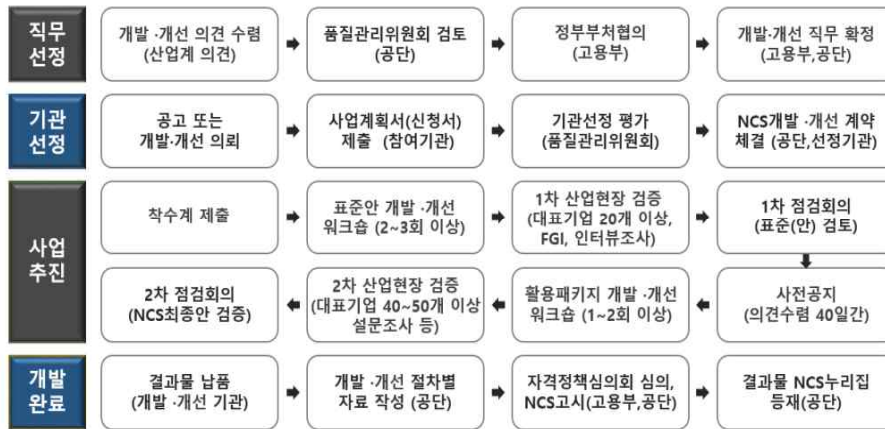
<표 3> NCS 품질관리위원회 구성 및 역할

구분	인원	역할
산업별인적자원개발위원회(ISC) 사무총장	4명 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NCS 개발·개선 및 폐지 대상 선정</li> <li>• NCS 개발기관 및 개선기관의 선정</li> <li>• NCS 분류, 명칭 변경, NCS 분할 등의·의결</li> <li>• NCS 품질관리에 관한 사항 심의·의결</li> <li>• 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항에 대한 심의·의결</li> </ul>
사업주 단체에서 추천한 소속 전문가		
노동단체에서 추천한 소속 전문가	1명 이상	
교육·훈련전문가	1명 이상	
자격전문가	1명 이상	
직업·직무 전문가 및 활용 관련 전문가	1명 이상	

자료 : 고용노동부, 한국산업인력공단(2023: 23) 재인용.

NCS 개발과 개선 과정을 보면, 일부 검증 단계에서 노동계가 참여하도록 정하고 있는 것을 확인할 수 있다. NCS 개발 절차에 따르면, NCS 개발 워크숍에 의해 능력단위와 그 내용이 도출되고, 도출된 NCS(안)에 대한 1차 산업현장 검증 절차에 노동계가 참여하도록 하고 있다. NCS 개선 절차에 따르면, NCS 개선 워크숍에 의해 기존 NCS 능력단위 재검토 및 개선 결과에 대하여 교육훈련계 의견수렴 후 이루어지는 산업현장 검증 절차에 노동계가 참여하도록 하고 있어, 개발 및 개선 안으로 제시되는 NCS 내용에 대해 산업현장에의 적용 측면을 검증하는 단계에 공식적으로 노동계가 참여하도록 명시되어 있다. 이는 개발된 NCS에 대한 개선 절차 시에도 동일하게 적용되어 ‘산업현장 검증’ 단계에 노동계가 참여하여 검증을 실시하도록 한다.





[그림 10] NCS 개발 절차

자료 : 국가직무능력표준(NCS) 설명자료(고용노동부 홈페이지 게시) 재인용.

## 2) 산업별 인적자원개발위원회를 통한 NCS 품질 관리

정부는 교육현장과 산업현장 간의 간극을 해소하고자 산업분야별로 인적자원의 직업능력을 향상시킬 수 있도록 법적근거를 마련하여 근로자단체, 사업주단체 등이 해당 목적에 적합한 사업을 실시할 경우, 필요한 비용을 제공하는 방식으로 산업 분야별로 인적자원개발 협의체를 지원한다(근로자 직업능력개발법 제22조, 산업부문별 직업능력개발사업 지원).

이러한 산업별 인적자원개발위원회들은 산업부문별 인력수급 및 직업능력개발훈련 수요에 대한 조사 및 분석 외에도, 자격 및 직업능력개발훈련 기준의 개발·보급, 직업능력개발훈련 과정 및 매체 등의 개발·보완·보급사업, 그 밖에 직업능력개발사업으로서 대통령령으로 정하는 사업 등의 역할을 수행해야 한다. 2023년 상반기 기준, 20개의 산업별 인적자원개발 협의체가 운영되고 있으며, 각 협의체별로 1개에서 6개까지의 NCS 중분류에 해당하는 사업을 추진하고 있다.

제2기 ISC는 NCS 분류상 전체 산업범위의 60.5%를 담당하고 있으며, 480여개 협회 및 단체 그리고 기업이 참여한다. 산업별 인적자원개발협의체들의 NCS 관할 범위를 살펴보면, 총 24개 NCS 대분류 중, 15개 대분류를 관할하는 것으로 보이며(2, 3, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24), 중분류 기준 일부 직종분야만 관할하는 경우도 많다. 상담ISC의 경우, 사회복지·종교 대분류 하위 3개의 중분류 중 ‘상담’ 중분류만을 관할한다.

## III. 연구 자료 및 방법

전국서비스산업노동조합연맹(이하 서비스연맹)은 국내 서비스산업의 주요 직무를 수행하는 노동자를 중심으로 약 84개의 가맹노조의 9만여 명의 조합원이 가입하고 있다(2019년 기준). 따라서 서비스산업 분야 노동자들의 대규모 이해대변 조직 중 하나로 볼 수 있어, 서비스산업 분야 노동자의 다양한 직무수행 내용을 포괄적으로 분석함에 있어 적합한 대상으로 간주하였다.

다. 서비스연맹은 조합원의 직종에 따라 크게 6개의 분과로 구분하여 활동하고 있으며

(2023년 기준), 각 분과는 운수물류, 유통, 가전·보안·통신, 관광레저, 교육, 돌봄, 기타서비스로 구분한다. 좀 더 구체적으로 직종을 살펴보면 운수물류 4개, 유통 4개, 가전·보안·통신 5개, 관광레저 5개, 교육 2개, 돌봄 3개, 기타서비스 2개의 직종으로 분류된다.

<표 4> 서비스연맹 분과 및 직종

분과	운수물류	유통	가전·보안·통신	관광레저	교육	돌봄	기타 서비스
직종	·대리운전기 사 ·택배원 ·배달원 ·택시기사 ·전세버스운 전기사	·마트캐셔 ·고객상담원 ·백화점판매 ·마트배송기 사	·방문점검원 ·설치A/S기 사 <sup>1)</sup> ·영업관리 ·보안출동 ·인터넷 설치기사	·룸메이드 ·식음·조리 ·골프경기· 코스관리 ·여행업(관 매등) ·카지노딜러	·방과후 학교강사 ·학교예술강 사	·요양보호사 ·아동돌봄 ·장애인돌봄	·학습지 교사 ·전화고 객 상담

주 : 2022년 말 구성원 기준

서비스연맹 소속 노동자의 직무 내용에 대하여 직종을 중심으로 해당되는 산업분야를 한국표준산업분류로 보면, 운수 및 창고업(H), 숙박 및 음식점업(I), 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(N), 교육서비스업(P), 보건업 및 사회복지 서비스업(Q), 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(R) 등에 포함되는 것으로 나타났다. 즉, 서비스산업 노동자들의 직무수행 범위는 다수의 산업분야에 두루 걸쳐 있어, 이들은 다양한 산업분야에 기여하고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 산업분야별 분류에 따른 서비스연맹 직종

산업 분류	운수 및 창고업(H)	숙박 및 음식점업(I)	사업시설관리,사업지원 및임대서비스업(N)	교육서비스업(P)	보건업 및 사회복지 서비스업(Q)	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(R)	도매 및 소매업(G)
직종	·대리운전기 사 ·택배원 ·배달원 ·택시기사 ·전세버스운 전기사 ·마트배송기 사	·룸메이드 ·식음·조리	·영업관리 ·보안출동 ·인터넷 설치기사 ·방문점검원 ·설치 A/S기사 ·경기·코스관 리	·방과후학 교강사 ·학습지교 사	·요양보호 사 ·아동돌봄 ·장애인돌 봄	·여행업(관 매등) ·카지노딜 러 ·학교예술 강사	·마트캐 셔 ·고객상 담원 ·백화점 판매

주 : 2022년 말 기준

이처럼 서비스연맹은 여러 산업분야에서 서비스 관련 직무를 수행하고 있는 전국 단위의

1) 실제 가전제품 설치기사와의 인터뷰 내용에 따르면, 가전제품 설치 시 제품을 구매한 고객 대상 제품사용 방법 및 주의사항에 관하여 설명하는 직무뿐 아니라, 제품을 구매한 고객의 각종 요구사항(새 제품 배치 시, 장소 확보를 위한 타 가구의 이동을 요구받거나, 제품 사용 설명내용을 수차례 요구)을 수용하며 일하는 것으로 나타나(김성혁 외, 2021), 해당 직무를 서비스노동으로 분류하였다.

대규모 노동자 단체로서, 구성원들은 각기 다른 직업을 갖고 있음에도 주로 ‘고객’을 대상으로 ‘노동력 제공 서비스 업무’를 수행한다는 점에서 공통점을 지닌다 하겠다.

이에, 한국의 서비스산업 분야 노동과정에 대해 그간 직무의 표준화를 위해 정부가 추진해 온 정책과의 정합성 정도를 분석함에 있어, 세부 직종들을 중심으로 실제 수행하는 직무 내용과 정부의 직무능력 표준화 정책 내용 간 비교를 통해 서비스노동에 적용되는 양상에 관한 일정 부분 함의를 얻을 수 있을 것으로 보인다. 즉, 실제 서비스산업 분야 노동과정에서 나타나는 직무수행 내용 및 양상과 정책적 직무분류 내용 간 비교하여 분석해 보고자 하였으며, 이는 기 개발된 국가직무능력표준(NCS)을 통해 확인할 수 있는 직종분류, 능력단위 수준, 능력단위 내용, NCS 개발에 참여하는 기관 등을 중심으로 구체화하였다.

## IV. 연구결과

### 1. NCS 능력단위 내용 측면에서의 분석과 직무수행 내용의 일치성 논의

직무별 NCS 능력단위 내용을 통해 해당 직무의 노동과정을 얼마나 반영하고 있는지 파악하기 위하여, 제조업 분야 생산기능직 노동자와 서비스산업 노동자가 수행하는 대표적인 직무를 중심으로 세부적인 능력단위 내용을 살펴보고자 하였다. 특히, 제조업 생산기능직에 해당하는 자동차조립 직무 내용과 서비스직에 해당되는 매장판매 직무 내용을 중심으로 세부적인 능력단위 내용을 비교하여 살펴보고자 하였다.

제조업 분야 생산기능직의 직무를 대표적으로 선정한 이유는 다음과 같다. 우선, 제조업은 2021년 제조업 분야 총종사자수가 전체 산업분야 중 21.1%(약 383만 명)로 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 나타나(사업체노동실태현황), 제조업이 국가 경제와 고용 창출에 있어 핵심적인 역할을 담당하는 것으로 볼 수 있는 대표적 업종이기 때문이다. 다음으로, 제조업 중에서도 생산기능직이 수행하는 직무 내용을 대표적으로 선정한 것은 자동차정비직, 기계설비직 등은 NCS 도입 초기 우선적으로 개발된 대표적 직종이고(김주섭, 2014), 제품을 양산하는데 있어 모듈화 방식을 적용하여 공장 내에서 생산기능직 노동자가 수행하는 직무가 모듈별로 일정하게 구분이 되는 특징을 보여(김철식 외, 2011), 서비스산업 분야 노동과정의 특성과 확연히 대비될 수 있는 분야로 볼 수 있다.

NCS 대분류 기계에 해당되는 자동차조립 직무의 능력단위를 살펴보면, ‘자동차 공정관리’부터 ‘친환경 자동차 조립’에 이르기까지 총 12가지의 능력단위로 구성된다. 이러한 자동차조립 직무의 능력단위 내용에 해당되는 자동차 엔진 조립, 자동차 새시 조립 등을 수행하게 되면, 조립된 엔진, 조립된 새시와 같이 수행에 대한 결과물을 가시적으로 확인할 수 있다. 또한, 대체로 능력단위명 내용에서 ‘조립, 점검’이 포함되어 있어, 해당 직무수행 활동 여부, 산출물에 대해 명확히 판단할 수 있다.

매장판매 직무의 능력단위를 살펴보면, ‘판매 기본 정보 분석’부터 ‘매장 경영 관리에 이르기까지 총 12가지의 능력단위로 구성된다. 이러한 매장판매 직무의 능력단위 내용에 해당되는 매장판매촉진 관리, 고객관계 관리, 매장판매 교육 등을 수행하게 되면, 수행의 결과물로서 판매촉진 실적 건수, 고객과의 상담 건수, 교육실행 건수 등을 들 수 있다. 이를 자동차조립 직무와 비교해 보면, ‘분석, 관리’ 등 가시적으로 확인할 수 있는 활동이 명확하지 않은 경향이 있다. 또한, ‘판매촉진 행위, 고객상담 행위’ 또한 그 달성 정도를 분명하게 결정하기가 어렵고, 고객의 응답이 확인되어야 ‘건수’로 포함되므로 간접적인 산물인 만큼 자동차조

립 분류와는 확연히 구분된다.

즉, 제조업의 경우 해당 노동과정을 거쳐 생산되는 산물에 따라 그 노동과정을 명확하게 기술할 수 있어 모든 노동과정이 능력단위에 반영될 수 있는 반면, 서비스노동의 경우 그 산물이 명확하지 않고, 가시적으로 확인되는 노동의 산물이 간접적이어서, 노동자가 수행하는 모든 직무수행 과정이 능력단위에 충분히 반영되지 못하고 있다.

특히, 고객과의 상호작용 측면이 필수적으로 요구되는 서비스업 관련 직무의 경우 능력단위 내용 구성에 있어 추가적으로 고려되어야 할 부분이 있다. 백화점 판매직의 경우, 고객과의 대면 과정에서 수행해야 하는 감정노동의 과정이 누락되어 있음을 알 수 있다. 고객과의 대면 활동이 포함되는 노동의 과정을 보면, 고객과의 대면 활동이 곧 매출로 연계될 수 있는 바, 감정노동이 필연적으로 발생하는 가운데, 해당 능력단위에서는 이러한 내용을 찾아볼 수 없다는 점이다.

이용·숙박·여행·오락·스포츠 대분류 하위의 ‘골프캐디’의 공식적인 수행직무 내용을 보면, 고객의 골프백을 카트에 싣고 경기 중인 고객을 따라다니며 용도에 맞는 골프채를 건네는 것, 코스의 특징을 설명하고, 공을 칠 방향 및 거리에 대하여 조언하는 것, 홀주머니를 가지고 다니며 경기로 인해 손상된 잔디 위에 밟고 다지는 것, 골프공 또는 골프채의 이물질을 털어주는 것, 경기 전·후에 골프채의 개수를 확인하여 기록하는 것 등이다(워크넷 직업·진로정보). 그럼에도 불구하고, 실제 골프캐디는 골프장의 업무수칙에 따라 출퇴근 시간부터, 근태관리, 근무복장 등을 통제받고, GPS를 통해 동선을 감시받고 제재를 받고 있으며, 노동과정 내내 고객과 근거리를 유지하며 감정노동을 수행한다.(정경은, 황수옥 2019).

동일한 대분류 내 일반인스포츠지도 세분류에서 ‘학교예술강사’ 혹은 ‘학교방과후강사’의 직무를 찾아볼 수 있다. 해당 세분류의 능력단위 중 ‘유소년스포츠지도’ 능력단위를 확인할 수 있고, 이는 발달과정별 유소년 스포츠 프로그램 구성하기, 지도하기, 평가하기와 같은 세 가지 능력단위요소로 구성되어 있다. 통상 초·중등학교의 방과후 프로그램으로 진행되는 경우, 학생 대상 강의 진행 외에도 해당 강의의 참여학생의 학부모 상담을 겸하고, 학생 및 학부모 만족도 조사도 실시된다. 따라서 학교예술강사, 방과후 스포츠강사에는 고도의 학생 및 학부모 만족도 향상 노력이 요구됨에도 불구하고, 해당 능력단위에서는 프로그램 구성, 지도, 평가와 같이 단순하게 표현되어 있어 심도있는 고객만족 노력과 같은 직무수행과정이 포함되어 있지 않은 것으로 보인다.

Morris와 Fledman(1996)에 의하면, 감정표현의 빈도, 감정표현의 규범의 주의성, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화와 같은 네 가지 구성요소로 감정노동을 설명하였고, Hochschild(1983)은 표면행위와 심층행위로 감정노동의 구성요소를 설명한 바 있다. 즉, 감정노동은 표면과 내면으로 분리된 다양한 감정을 스스로 통제하는 과정이 포함되면서 직무불만족, 정서적소진 등의 부정적 결과를 낳기도 하는 심화된 수준의 노동과정이라 볼 수 있다.

대면서비스 업무를 요구받는 서비스직 노동자의 경우, 임무를 완수하고 성과를 달성하기 위하여 대체로 자신의 감정을 숨기거나, 고객의 감정에 인위적으로 자신의 감정을 일치시키는 감정노동을 수행할 것으로 보이는데, 이러한 직무수행 과정이 해당 직무수행 내용을 설명하는 능력단위에서는 찾아보기 어렵다는 점이 중요하다.

<표 6> 자동차조립 직무와 매장판매 직무 능력단위

분류	능력단위명	수준	분류	능력단위명	수준
15.기계 >06.자동차 >02.자동차제작 >01.자동차조립	자동차 공정관리	5	10.영업판매 >03.판매 >02.일반판매 >01.매장판매	판매 기본 정보 분석	2
	자동차 차체 조립	4		매장판매 마무리	3
	자동차 도장	4		매장 판매촉진 관리	5
	자동차 엔진 조립	4		매장영업전 판매지원점검	3
	자동차동력전달장치 조립	4		매장판매상담	3
	자동차 전의장 조립	3		전화고객 상담	3
	자동차 새시 조립	4		고객관계 관리	3
	자동차 후의장 조립	3		고객요구 관리	3
	완성차 조립검사	4		매장판매 교육	5
	자동차 공구점검	4		매장영업 관리	5
자동차 품질검사	5	디스플레이 관리	5		
친환경 자동차 조립	4	매장 경영 관리	5		

주1: 국가직무능력표준 홈페이지

주2: 대분류 > 중분류 > 소분류 > 세분류

## 2. NCS 능력단위 수준 측면 분석과 서비스노동 가치에의 영향 논의

능력단위는 NCS의 구성요소로서 개별 종사자들이 수행하거나 수행하여야 할 직무의 내용을 구분하는 기본 단위를 지칭하고, 능력단위를 구성하는 중요한 핵심 하위 능력을 기술한 것을 능력단위요소라 한다(고용노동부·한국산업인력공단, 2023). 산업현장에서의 구체적 직무수행 내용에 대하여 해당 직무의 내용이 포함된 능력단위명의 내용을 활용하여 산업계, 학계 등에서 해당 직무의 수준을 어떻게 평정하는지 살펴볼 수 있다. 모든 능력단위 및 능력단위요소의 수준은 1수준에서 8수준 사이에서 구성된다.

서비스산업 직무의 수준에 관하여 논하기 위하여, 앞서 산업분류에 따라 재분류한 서비스연맹 노동자의 직무를 중심으로 각 NCS 분류별 능력단위요소의 수준과 수준별 능력단위요소의 개수를 살펴봄으로써, 직무의 수준에 대한 평정 현황을 보았다. 또한, 이를 제조업 분야의 생산기능직과 비교해 보고자 하였다. 제조업은 전 산업분야에서 종사자수 비중이 가장 높고, 수출액을 주도하며, 생산성이 높은 것으로 알려져 있어 대표적 업종으로 볼 수 있다. 제조업 분야의 생산기능직의 경우, 상대적으로 육체적 활동이 노동과정에 다수 포함되어 있고, 저수준의 역량이 요구되는 편으로(Osterman & Weaver, 2014), 전 산업분야에서 상대적으로 저숙련, 단순한 노동과정이 다수 포함되어 있는 편으로 인식되는 서비스산업 분야 직무들과 대비해 보고자 하였다.

제조업 생산기능직의 인적경쟁력에 관한 연구에서 가구산업, 전자산업, 식품산업, 신발산업, 조선업 등의 생산기능직의 직무 및 숙련에 관한 논의가 있었다(박명준 외, 2023). 이에 본 분석에서는 이들 산업분야의 생산기능직을 중심으로 장치조립, 가구제조, 플라스틱제조, 자동차조립, 식품가공, 조선제조 생산기능직의 NCS 기준 능력단위요소와 수준을 파악하였다. 또한, 고숙련 및 광범위한 작업이 요구되는 연구개발직과 전략적 사고가 요구되는 일부 사무직의 수준에 대해 서비스산업 직무와의 차이를 중심으로 살펴본 다음, 서비스연맹 노동자 직무에 대한 NCS 분류, 능력단위요소, 수준을 파악하여 비교하였다.

우선 제조업 생산기능직의 능력단위요소 및 수준을 살펴본 결과는 다음과 같다. 3수준은 ‘제한된 권한 내에서 해당 분야의 기초이론 및 일반적 지식을 사용하여 다소 복잡한 과업을 수행하는 수준’으로 정의된다. 즉, 일반적인 지시 및 감독 하에 일반적 지식을 사용하여 과업을 수행하는 수준으로 정의되는 2수준과는 달리, 3수준에서는 권한 범위는 제한되어 있지만, ‘해당 분야’의 기초적 지식을 과업 수행에 활용하는 정도를 포함하므로, 산업분야별 직무의 수준 및 능력단위요소 규모 비교의 기준으로 3수준을 활용하고자 하였다.

기계 NCS의 세분류인 ‘기계수동조립’에 해당되는 능력단위요소는 2수준에서 6수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 74.5%(35개)였다. 인쇄·목재·가구·공예 NCS의 세분류인 ‘가구제작’에 해당되는 능력단위요소는 2수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 90.2%(55개)였다. 화학·바이오 NCS의 세분류인 ‘플라스틱제조’에 해당되는 능력단위요소는 2수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 50.2%(24개)였다. 기계 NCS의 세분류인 ‘자동차조립’에 해당되는 능력단위요소는 3수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 15.4%(6개)였다. 식품가공 NCS의 세분류인 ‘김치·반찬가공’에 해당되는 능력단위요소는 2수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 91.2%(42개)였다. 기계 NCS의 세분류인 ‘선체조립’에 해당되는 능력단위요소는 3수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 31.3%(30개)였다.

경영·회계·사무 NCS의 세분류인 ‘마케팅전략기획’에 해당되는 능력단위요소는 3수준의 2개를 제외하고는 4, 5수준으로 확인된다. 화장품개발 직무는 화학·바이오 NCS 하위의 ‘화장품연구개발’ 세분류로 확인되며, 능력단위요소는 5수준의 44개로 확인된다. 기계 NCS의 세분류인 ‘스마트설비설계’에 해당되는 능력단위요소는 4수준에서 6수준 사이로 확인된다.

<표 7> 제조업 생산기능직 직무의 수준 및 능력단위요소 규모

(장치조립) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(가구제조) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(플라스틱제조 ) NCS분류	수 준	능력단위 요소
15기계 > 03기계조립·관 리 > 01기계조립 > 01기계수동조 립	6	6 (12.8%)	22인쇄·목재· 가구·공예 > 01공예 > 01공예 > 06가구제작	5	3 (4.9%)	17화학·바이오 > 04플라스틱·고 무 > 01플라스틱 > 05사출성형	5	4 (8.7%)
	5	3 (6.4%)		4	3 (4.9%)		4	18 (39.1%)
	4	3 (6.4%)		3	23 (37.7%)		3	15 (32.6%)
	3	18 (38.3%)		2	32 (52.5%)		2	9 (19.6%)
	2	17 (36.2%)						
(자동차조립) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(식품가공) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(조선제조) NCS분류	수 준	능력단위 요소
15기계 > 06자동차 > 02자동차제작 > 01자동차조립	5	6 (15.4%)	21식품가공 > 01식품가공 > 01식품가공 > 06김치·반찬가 공	5	4 (8.6%)	15기계 > 08조선 > 02선체건조 > 02선체조립	5	30 (31.3%)
	4	27 (69.2%)		3	6 (13.0%)		4	36 (37.5%)
	3	6 (15.4%)		2	36 (78.2%)		3	30 (31.3%)

<표 8> 사무 및 연구개발직 직무의 수준 및 능력단위요소 규모

(마케팅사무) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(화장품개발) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(스마트공장설 계) NCS분류	수 준	능력단위 요소
02경영·회계· 사무 >01기획사무 > 03마케팅 > 01마케팅전략 기획	5	12 (57.1%)	17화학·바이오 > 03정밀화학 > 07화장품 > 03화장품연구 개발	5	44 (100%)	15기계 > 11스마트공장 > 01스마트공장 설계 > 01스마트설비 설계	6	7 (23.3%)
	4	7 (33.3%)					5	12 (40.0%)
	3	2 (9.5%)					4	11 (36.7%)

서비스연맹 노동자의 직무를 중심으로 각 NCS 분류별 능력단위요소의 수준과 수준별 능력단위요소의 개수를 살펴본 결과는 다음과 같다.

룸메이드와 식음·조리 직무는 타 직무에 비해 상대적으로 고객과의 직접 대면 정도가 낮다고 볼 수 있다. ‘룸메이드’ 직무는 이용·숙박·여행·오락·스포츠 NCS의 세분류인 ‘객실관리’와 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 3수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 60.5%(23개)였다. ‘식음·조리’ 직무는 이용·숙박·여행·오락·스포츠 NCS의 세분류인 ‘식음료접객’과 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3

수준 이하가 75.0%(21개)였다.

다음으로는 직무수행 중 고객과의 대면이 필수적이거나, 직무수행 과정 중 고객과의 대면이 일부에 그치는 직무로는 가전제품 설치·수리기사, 인터넷 설치기사를 들 수 있다. 가전제품 설치·수리기사의 수행직무는 전기·전자 NCS의 세분류인 ‘전자제품설치·정비’ 능력단위로 확인되며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준, 4수준으로 확인되어 3수준 이하가 39.1%(18개)였다. 인터넷설치기사의 수행직무는 정보통신 NCS의 세분류인 ‘인터넷지원서비스’와 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 3수준에서 5수준 사이로 확인되고, 3수준 이하가 56.3%(18개)였다.

고객과의 직접 대면 정도가 상대적으로 높은 직무는 매장판매, 골프캐디 직무로 볼 수 있다. 판매(백화점판매) 직무는 영업판매 NCS의 세분류인 ‘매장판매’와 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준, 3수준, 5수준으로 확인되고, 3수준 이하가 64.1%(25개)였다. 골프캐디·코스관리 수행직무는 이용·숙박·여행·오락·스포츠 NCS의 세분류인 ‘골프캐디’와 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준, 3수준으로 확인되어 3수준 이하가 100.0%(21개)였다.

돌봄 관련 직무는 고객과의 직접 대면 정도가 상대적으로 높고, 일부는 특정한 자격요건이 요구된다(학교예술강사, 요양보호사). 또한, 학교예술강사의 경우, 학생뿐 아니라 그의 학부모, 요양보호사의 경우, 요양보호 대상과 그의 보호자까지, 아이돌봄의 경우, 돌봄 대상인 아이뿐 아니라 그의 보호자의 서비스 요구 수준이 높으며, 직접적 대면이 이루어지므로, 이들 직무는 대면 서비스의 대상이 직접적 돌봄 대상뿐 아니라 그의 보호자까지 해당되는 등 서비스의 대상이 복수라는 점이 특징적이다. 아동돌봄 직무는 사회복지·종교 NCS의 세분류인 ‘아이돌봄’과 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준, 3수준, 5수준으로 확인되고, 3수준 이하가 83.4%(20개)였다. 학교예술강사 직무는 이용·숙박·여행·오락·스포츠 NCS의 세분류인 ‘일반인스포츠지도’와 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 3수준부터 6수준에 걸쳐 확인되고, 3수준 이하가 49.1%(28개)였다. 요양보호사 직무는 보건·의료 NCS의 세분류인 ‘요양지원’과 유사하며, 이에 해당되는 능력단위요소는 2수준, 3수준으로 확인되어 3수준 이하가 100.0%(38개)였다.



<표 9> 서비스산업 직무의 수준 및 능력단위요소 규모

(룸메이드) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(식음·조리) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(매장판매) NCS분류	수 준	능력단위 요소
12이용·숙박· 여행·오락·스 포츠 > 03관광·레저 > 02숙박서비스 > 02객실관리	5	5 (13.2%)	13음식서비스 >	5	3 (10.7%)	10 영업판매 03 판매 02 일반판매 01 매장판매	5	14 (35.9%)
	4	10 (26.3%)	01식음료조리· 서비스 >	4	4 (14.3%)		3	21 (53.8%)
	3	23 (60.5%)	02식음료서비 스 >	3	17 (60.7%)		2	4 (10.3%)
			01식음료접객	2	4 (14.3%)			
(아동돌봄) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(학교예술강사 ) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(요양보호사) NCS분류	수 준	능력단위 요소
07사회복지·종 교 > 03보육 > 03보육 > 03아이돌봄	5	4 (16.7%)	12이용·숙박· 여행·오락·스 포츠 >	6	5 (8.8%)	06보건·의료 > 01보건 > 01의료기술지 원 > 08요양지원	3	22 (57.9%)
	3	7 (29.2%)	04스포츠 > 03스포츠경기· 지도 >	5	5 (8.8%)		2	16 (42.1%)
	2	13 (54.2%)	02일반인스포 츠지도	4	19 (33.3%)			
				3	28 (49.1%)			
(제품설치기사 ) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(인터넷설치기 사) NCS분류	수 준	능력단위 요소	(골프캐디·코 스관리) NCS분류	수 준	능력단위 요소
19전기·전자 > 02전자기기일 반 > 03전자제품고 객지원 > 01전자제품설 치·정비	4	28 (60.9%)	20정보통신 > 02통신기술 > 03통신서비스 >	5	8 (25.0%)	12이용·숙박· 여행·오락·스 포츠 > 04스포츠 > 03스포츠경기· 지도 > 09골프캐디	3	15 (71.4%)
	2	18 (39.1%)	14인터넷지원 서비스	4	6 (18.8%)		2	6 (28.6%)
				3	18 (56.3%)			

앞서 살펴본 사무 및 연구개발직 직무의 능력단위요소는 대부분 4수준 이상에 포함되었  
다. 고속런 및 높은 수준의 사고력이 요구되는 것으로 알려진 연구개발직의 경우, 5수준 미  
만의 능력단위요소가 존재하지 않을 만큼 제조업 생산기능직, 서비스산업 직무들과는 그 수  
준에서 차이를 보였다.

서비스산업 직무들은 제조업 생산기능직은 수준 분포는 유사하면서도 동일 수준 내 능력  
단위요소의 분포 측면에서 일부 차이를 보인다. 제조업 생산기능직 직무들은 대체로 2수준  
에서 5수준 사이에 걸쳐 나타나며, 3수준 이하 능력단위요소 분포가 31.3%에서 91.2% 사이  
에서 나타났고, 3수준 이하 능력단위요소 개수는 자동차조립을 제외하고, 24개에서 55개 사

이로 나타났다. 서비스산업 직무들은 2수준에서 5수준 사이에 걸쳐 나타나며, 3수준 이하 능력단위요소 분포가 39.1%에서 100.0% 사이에서 나타났고, 3수준 이하 능력단위요소 개수는 18개에서 38개 사이로 나타났다.

즉, 제조업 생산기능직 직무에 비해 서비스산업 직무의 3수준 이하 능력단위요소가 차지하는 분포가 크고, 능력단위요소의 규모는 작은 편임을 알 수 있다. 또한, 제조업 생산기능직 직무들에 비해 요양보호사, 제품설치기사, 골프캐디 등의 서비스산업 직무에서는 5수준 이상으로 평정된 능력단위요소를 찾아볼 수 없을 만큼, 일부 서비스산업 직무수행 능력에 대하여 ‘해당 분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용하는 수준(4수준)’ 이하로 평정되고 있음을 확인할 수 있다.

국가직무능력표준의 구성요소인 능력단위가 산업현장의 직무요구서 역할을 한다면, 각 능력단위별로 개발되어 있는 학습모듈은 능력단위를 학습할 수 있도록 구성된 교수·학습자료 역할을 한다(국가직무능력표준 홈페이지). 일부 직업계고, 전문대학에서는 이러한 학습모듈을 조합하여 교육과정으로 구성하여 운영하고 있어, 산업 전반에 필요한 산업인력 양성에 영향을 미치게 된다. 따라서 서비스산업 직무에 대한 능력단위의 내용이 상대적으로 저수준으로 평정되고 있음에 따라, 학습을 통해 각각의 능력단위수준에 도달할 수 있도록 제공되는 학습모듈 또한 저수준으로 구성될 수 있다.

### 3. 서비스산업 직무의 범위 측면에서 표준화된 직무의 포괄성 논의

현재 서비스 노동자가 수행하는 직무의 내용들을 기 개발된 NCS 능력단위들로 얼마나 포괄할 수 있는지 파악하기 위하여 표준화된 직무내용과 실제 노동과정의 내용을 비교해 보았다. 우선, NCS 세분류를 기준으로 직무를 선택하였고, 다음으로 실제 서비스 노동자들이 수행하고 있는 노동과정과 선택된 직무를 설명하는 능력단위의 내용들이 얼마나 일치되는가를 비교하였다.

서비스연맹 운수물류 분과의 택배기사와 유통분과의 마트배송기사가 수행하는 업무를 순차적으로 구분해 보면, 배송할 물건을 싣는 일(상차), 화물차량 운전 및 배송지로의 이동, 해당 물품을 고객에게 정확하게 인도하는 일 등으로 구분된다(박선호, 2023). 다만, 실제 이들의 노동과정을 살펴보기 위하여 인터뷰를 수행한 결과, 의뢰받은 물품의 인도 외에도 소유자인 고객을 대상으로 응대해야 하는 상황이 다수 발생한다. 이를테면, 자신의 택배를 예상 시간보다 일찍 수령하기 위하여 택배기사에게 현 위치를 물어보면서 무리하게 이동 경로를 변경해 달라고 요구하는 경우, 잘못 기재된 주소지로 무리하게 배송을 요구하는 경우 등 다수의 고객 응대 상황이 발생하고, 본사로 접수된 민원량에 대해 택배기사에 대한 평가가 이루어지기도 하므로 고객 요구 맞춤형 직무를 수행할 수밖에 없는 상황에 놓이게 된다. 즉, 택배기사 및 마트배송기사는 육체노동, 화물차 운전기술, 고객대면 서비스 및 고객 민원대응 능력을 갖추고 있어야 함을 알 수 있다.

택배 및 배송기사와 가사관리사 직무에 대하여 수행직무의 포괄성에 대해 살펴보면 다음과 같다. 국가직무능력표준에서 운전·운송 대분류의 세분류에서 택배 및 배송기사의 직무수행(능력단위) 범위 일부인 ‘화물자동차운전준비, 화물자동차운전, 화물상·하차’ 등을 확인할 수 있다<sup>2)</sup>. 그럼에도 불구하고, 운전·운송 대분류 내 실제 택배 및 배송기사가 수행하는 고객 대면 물품 배송 및 배송 시공간 관련 각종 민원 처리 업무를 찾아볼 수 없다. 한편, 이는

2) 택배기사로 일하기 위해서는 ‘화물운송종사자 자격증’이 필수로 요구되는 바, NCS 대분류 상 운전·운송 대분류에 포함되는 것이 적절하다.

가사도우미가 수행하는 ‘가사지원’이라는 직무의 능력단위를 경비·청소 대분류의 세분류에서 찾아보면, 해당 능력단위 내 가사지원서비스의 의뢰인 대상 대면 응대 서비스 및 민원 처리 업무를 찾아볼 수 없다는 점에서도 마찬가지이다.

한편, 유통업 분과의 고객상담원과 마트캐셔 직무에 대해 수행직무의 포괄성에 대해 살펴보면 다음과 같다. 다수의 채용공고를 보면, 통상 ‘계산원’, ‘캐셔’, ‘마트계산원’ 등으로 직업명을 적시한다. 한국표준직업분류에 따르면 ‘매장 계산원’과 같이 정확한 직업으로 분류되고 있음에도 불구하고, NCS 분류 및 능력단위에서 해당 직무수행 내용을 찾아볼 수 없다.

고객상담원은 고객과 기업 사이의 중요한 연결고리 역할을 하며, 고객만족도 향상과 기업 이미지 제고에 크게 기여하는 등 중요한 역할을 하며, 이를 위해 의사소통 능력, 문제해결 능력, 스트레스 관리 능력 등이 요구된다. 이러한 고객상담 직무를 국가직무능력표준에서 확인한 결과, 경영·회계·사무 대분류의 마케팅 분야에서의 ‘고객관리’, 금융·보험 대분류에서 금융상품 ‘고객상담’, 보건·의료 대분류에서 병원안내 관련 ‘고객상담’, 이용·숙박·여행·오락·스포츠 대분류의 ‘미용고객 상담’, 기계 대분류의 ‘자동차 정비 고객상담’과 같이 확인된다. 즉, 고객상담원을 하나의 전문적 직무가 아니라 산업분야별로 타 직무에 추가되는 직무로 간주되는 경향이 있는 것으로 보인다. 이는 <표 6>의 영업판매 대분류의 ‘매장판매’ 세분류에서 ‘전화고객 상담, 고객관계 관리’가 일부 능력단위 내용으로 확인되는 만큼, 별도의 직업이 아닌, 타 업무의 부가적 업무로 간주된다고 볼 수 있어, 그 고객상담을 잘 수행하기 위한 전문성, 숙련도가 제대로 산정되어 인정받고 있는지 검토가 필요해 보인다.

<표 10> 택배 및 마트배송기사와 가사관리사 해당 국가직무능력표준 대분류 및 능력단위

중분류	소분류	세분류	능력단위	
01.자동차 운전운송	01.자동차 운전운송	02.화물운송	01.수·배송계획수립	06.화물자동차운전준비
			02.화주서비스관리	07.화물자동차운전
			03.화물자동차운송운임신청	08.사고·장애상황대처
			04.화물정보시스템활용	09.화물 상·하차
			05.화물자동차운행관리	10.특수화물취급
02.청소	01.청소	02.가사지원	01.가사관리 및 설계	07.빨래 및 다림질
			02.가사기본관리	08.특수청소
			03.방 청소	09.정리수납
			04.주방청소	10.공간정리수납 컨설팅
			05.욕실청소	11.유품정리
			06.베란다 청소	

자료 : 국가직무능력표준 홈페이지 내용 재구성

즉, 실제로 서비스 노동자가 수행하고 있는 직무의 내용들은 다분히 복잡적이라 하겠다. 그럼에도 불구하고, 국가가 주도하여 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 표준화한 체계인 국가직무능력표준(NCS)으로 서비스 노동자의 실제 직무 내용을 모두 포괄하고 있지 못하는 것으로 보인다.

#### 4. 산업별 인적자원개발위원회 관할 직무 측면

서비스연맹의 운수물류, 유통, 가진·보안·통신, 관광레저, 교육, 돌봄, 기타서비스 분과에 속한 조합원의 직업에 대하여 국가직무능력표준의 대분류에 따라 재구성해 보면, 보건의료

등 7개 대분류에 걸쳐 나타나, 국가직무능력표준 기준 서비스연맹 조합원의 직무 관여 범위는 약 30%에 이른다.

반면, 20개의 산업별 인적자원개발위원회(ISC)가 관여하는 국가직무능력표준은 대분류 기준 15개에 이르는데, 기계, 전기·전자, 재료, 정보통신, 건설 직종에 관여하는 ISC가 10곳에 이르는 것으로 나타난 반면, 서비스연맹 조합원의 직종이 포함되는 ISC는 아래의 표와 같이 관광·레저ISC, 전기·에너지·자원ISC와 같이 단 2곳에 불과하다.

산업별 인적자원개발위원회(ISC: Industrial Skills Council)에 주어진 주요 수행 업무는 산업분야에 대한 인력수요 파악 및 조사, 산업분야의 NCS 개발·개선 및 확산, 산업분야의 NCS 기반 자격 개발·보완, 산업분야의 일학습병행 프로그램 개발 및 운영지원 등이다. 총 20곳의 산업별 인적자원개발위원회(ISC) 중 서비스 노동자 직종을 관할하는 ISC에 비해 기계, 전기·전자, 재료, 정보통신, 건설 직종에 관여하는 ISC가 과반을 차지하는 것으로 나타난다.

<표 11> 서비스산업 직무 NCS 분류와 관할 ISC명

NCS 대분류	직종	ISC명 (관할 NCS)
09운전운송	·대리운전기사, 택배원, 전세버스운전기사, 배송기사, 택시기사	-
06보건의료	·요양보호사	-
07사회복지종교	·아동돌봄, 장애인돌봄	-
10영업판매	·마트캐셔, 백화점판매, 방문점검원	-
11경비청소	·보안출동	-
12이용숙박여행오락스포츠	·룸메이드 ·식음및조리 ·카지노딜러 ·학교예술강사	관광·레저ISC (대분류 12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠 - 중분류 02.결혼·장례, 03.관광·레저)
19전기전자	·설치A/S기사	전기·에너지·자원ISC (대분류 19. 전기·전자 - 중분류 01.전기)

주1: 방문점검원 일부는 방문판매 업무를 겸하고 있어, 영업판매 대분류로 포함

주2: 학습지교사 제외

주3: 고객상담원의 경우, 대분류별로 넓게 분포되어 있는 것으로 나타남(대분류12 이용숙박여행오락스포츠 하위의 호텔 고객서비스센터 업무직, 대분류20 정보통신 하위의 부가통신응용중계서비스직, 대분류03 금융·보험 하위 카드영업 고객상담직 등)

주4: 사회복지종교 대분류 중 중분류(상당)만을 상당ISC에서 관할하고, 돌봄 분야는 포함되지 않아, 해당 대분류 관할 ISC명에 기재하지 않음

전반적으로 제조업 분야 산업인력 양성 및 육성에 관한 관리에 치중되고 있는 것으로 보이는 반면, 실제 서비스산업 분야 직종을 관할하는 ISC는 상대적으로 부족하다. 관광·레저ISC는 카지노산업에 대하여 한국표준산업분류 상 독립적으로 구분되어 있지 않은 점, 소비·향락업으로 분류되어 국민취업지원제도의 일경험 프로그램 참여에 제약이 가해지는 점, 표준화된 자격 개설 필요성 등을 지적하였고(관광·레저산업 인적자원개발위원회, 2023), 이를 통해 해당 분야 노동자의 권익 보호 및 사회적 인정에 기여할 수 있다. 코로나19 시기 여행업 분야 고용안전망 확보 및 전직을 위한 교육프로그램 개발 필요성을 주장한 바 있고

(관광·레저산업 인적자원개발위원회, 2020), 의사소통능력, 대인관계능력이 크게 요구되는 서비스산업 분야 공통적 직무를 발굴하여 체계화할 필요성을 강조함으로써(관광·레저산업 인적자원개발위원회, 2022), 서비스산업 분야 직무의 전문성 강화에 기여할 수 있다.

## V. 결론

본 연구에서는 서비스산업 분야 직무수행 과정에서 실제 수행하는 직무에 대하여, 그간 국가가 주도하여 개발되어 온 표준화된 직무능력의 체계를 대비하며 분석을 시도하였다. 실제 서비스 노동과정에서 수행하는 직무의 내용을 중심으로 이미 개발되어 있고 매년 보완작업을 거치고 있는 국가직무능력표준의 세부 내용들을 비교함에 있어 그 직무의 내용, 수준, 정합성 정도, 산업별 인적자원개발위원회 관할 범위 측면으로 구분해 본 결과, 일정하게 부조화 양상이 발견되었다.

우선, 표준화된 직무체계가 서비스산업 분야 직무수행 과정과 얼마나 유사한가에 관해 살펴본 결과 서비스산업 분야의 직무수행 능력 충족 여부에 대해 명확하게 판단하기 어렵고, 산출물이 간접적인 경우가 많아, 표준화된 직무가 실제 서비스 직무 내용을 대체로 설명하고 있지 않은 것으로 보인다. 제조업 분야 생산기능직 직무의 능력단위 내용에 따르면, 직무수행에 대한 결과물을 가지적으로 확인할 수 있고, 직무수행 활동 여부 및 산출물에 대해 명확히 판단할 수 있는 편인 반면, 고객과의 상호작용이 포함되어 있는 서비스산업 분야 직무의 경우, 수행의 결과물로서 가지적으로 확인할 수 있는 활동이 명확하지 않거나 고객의 응답 확인 및 만족 정도를 충족하여야 산정되는 간접적인 산물이다.

둘째, 대면서비스 업무를 요구받는 서비스산업 분야 노동자의 경우, ‘감정노동’과 같은 노동의 양상이 직무를 수행하는 과정에서 필수적으로 나타남에도 불구하고 국가직무능력표준 체계 상 해당 직무수행 내용을 설명하는 능력단위를 찾아보기 어렵다는 점이 발견되었다. 특히, 대면 서비스 활동과 함께 대체로 동반되는 감정노동이 조직성과 달성과 직결된다는 점에서 중요한 능력임에도 능력단위에 명확히 적시되지 않은 점, 고객만족도 향상을 위한 노력의 양상이 충분히 포함되어 있지 않은 점 등으로 볼 때, 표준화된 직무 체계가 서비스산업 직무수행과정을 충분히 포함하고 있지 못하는 것으로 보인다.

셋째, 대면서비스 직무가 요구되는 서비스 직무를 중심으로 직무의 능력단위의 수준 및 규모를 살펴본 결과, 상대적으로 서비스 직무수행 능력의 수준이 낮게 평정되고 있고, 능력단위요소 또한 그 규모가 적은 것으로 나타나, 이는 서비스산업 분야 직무에 대한 사회적 인식에 영향을 줄 수 있다는 점에서 면밀한 검토가 필요하다. 국가직무능력표준에서 개발된 학습모듈은 중등 및 고등교육기관의 교육과정에 활용됨으로써 산업 전반에 필요한 산업인력 양성에 영향을 미치게 되므로, 학습모듈 또한 동등한 수준으로 구성된다면, 서비스산업 분야로 양성되는 인력은 일정 수준 이하의 능력단위 이수 수준에 머무를 가능성이 있다. 이는 장기적으로 서비스산업 분야 직무의 수준에 대한 사회 전반의 인식에도 영향을 줄 수 있다. 또한, 실제 서비스산업 분야 직무수행 과정에서 높은 수준의 역량이 발휘되더라도 해당 직무수행 역량에 대해 적절한 보상이 이루어지지 않음으로써 지속적으로 저숙련 인력이 양성될 우려도 있는 것이다.

넷째, 실제 서비스 노동자가 수행하고 있는 직무의 내용들은 다분히 복합적임에도, 표준화된 직무체계가 서비스 노동자가 실제 수행하는 직무의 내용을 모두 포괄하고 있지 못하고

있는 점도 파악되었다. 표준화된 직무 체계에 전혀 포함되어 있지 않은 직무, 직무수행 과정 중 일부 업무가 누락된 직무, 고객과의 상호작용 및 감정노동의 영역이 미포함된 직무 등 그 양상은 다양하게 확인되었다.

다섯째, 현재 활동 중인 산업별 인적자원개발위원회(ISC)에서 서비스 노동자가 수행하는 직무들에 대한 분석과 수요 파악 등을 모두 관할하기에는 다소 부족해 보인다. ISC에서는 산업분야에 대한 인력수요 파악 및 조사 외 산업분야의 NCS 개발·개선 및 확산, 산업분야의 NCS 기반 자격 개발·보완 등의 역할을 담당하고 있는데, 서비스산업 분야 직무들의 NCS를 모두 포괄하지 않는 것으로 보여 해당 분야 전문성 향상에 부정적 영향을 줄 우려가 있다.

이러한 부조화 양상에 대하여, 몇 가지 대안을 제시하면 다음과 같다. 우선, 그간 국가 주도로 개발되어 온 직무능력표준 개발에 산업계, 노동계가 적극적으로 참여하여 서비스산업 분야의 직무에 대한 표준적 수준 업그레이드를 통한 인식개선 유도가 필요해 보인다. 앞서 본 바와 같이 국가직무능력표준으로 개발된 능력단위별 학습모듈이 교육과정에서 활용되고 산업인력 양성으로 이어지고 있는 구조이다. 따라서 정부의 국가직무능력표준 품질관리 정책 추진 과정에 적극적으로 개입하여, 각 직무들의 면밀한 분석을 요구하고, 분석 결과를 토대로 한 대면서비스에 대한 노동강도가 충분히 반영될 수 있도록 능력단위 내용과 그 수준의 조정이 필요하다면 적극적으로 수정을 요구할 필요가 있다. 또한, 정부는 산업계 변화를 반영하기 위하여 매해 ISC 주도로 개발된 NCS를 개선하는 절차를 거쳐 고시하고 있는 바, NCS 개발 및 개선 과정에 노동단체 추천 전문가 1명 이상이 포함되도록 되어 있는 점에서 참여 정도의 한계가 있을 수 있지만, 우선 참여가 보장되는 ISC 활동을 통해 서비스직 분야 NCS 개선과정에 적극적으로 의견을 제시해 나갈 필요가 있다.

둘째, 노동조합과 같은 이해대변체는 사용자와 특정 의제에 관한 논의의 기회가 주어지면 주로 해당 기업에 관한 이슈 혹은 임금 및 복리후생 관련 이슈 등에 주로 관심을 두는 경향이 있다(윤수린 외, 2021). 이에, 교육훈련에 관한 이슈는 상대적으로 후순위 의제로 밀릴 수 있게 되지만, 서비스산업 분야 노동자 재교육, 전직지원 등이 중요해지는 시기에 이를 우선적 과제로 다룰 필요가 있다. 교육훈련 거버넌스 구성 및 운영과 같은 의제는 전체 노동자와 함께 향후 노동시장에 진입할 예비 노동자들에 영향을 미칠 수 있어, 장기적인 관점에서 논의될 수 있도록 관심이 필요하다. 다만, 특수형태근로종사자, 플랫폼노동자와 같이 노동력 투자시간이 곧 소득과 연계되는 노동자가 자신의 직무능력향상을 위한 훈련 및 전직 훈련에 자유롭게 참여할 수 있는 방안이 함께 마련되어야 할 것이다. 즉, 이들의 교육훈련에의 참여로 인해 노동시간 감소가 소득의 감소로 이어지지 않도록 종속성 강한 대상에 정부가 재정을 지원하거나 교육훈련 시간 보장을 법적으로 규제하는 방안을 고려해야 할 것이다.

셋째, 서비스산업 분야 직무의 경우 다소 복잡한 것으로 분석되고, 직무를 충실하게 포괄할 NCS가 미개발된 분야가 있어, 이들 직무에 대한 분석을 실행하여 기존 서비스산업 분야 ISC에서 관할할 수 있도록 하거나 새로운 ISC를 구성하는 것도 고려해볼 수 있다. 그간 서비스산업 분야 일부를 관할하는 ISC에서는 일정하게 직무체계 개선을 위한 분석 및 개선 제안을 해온 바 있는 만큼, 산업별 직무체계 개선 측면의 역할이 중요하다. ISC는 해당 산업분야의 인력수요 파악 및 조사 업무를 담당하고 있으므로 관련 업계 참여기관들 간 논의의 장을 마련할 주체가 될 수 있다. 다만, 현재로서는 서비스 노동자가 수행하는 직무들에 대한 NCS 개발 수요 여부를 완벽히 파악하기 어려운 상황으로 보이며, 향후 서비스산업 분야의 직무를 관할하는 범위가 확대될 수 있는 방안을 고려해볼 필요가 있다.

넷째, 대면서비스 업무를 수행하는 서비스 노동자의 경우, 대체로 목표를 달성하고자 감정노동을 수행할 것으로 보이는데도 불구하고, 이러한 노동과정은 NCS 상 능력단위로 확인되지 않아 그간 노동자의 무급 노력으로 채워져 왔다. 즉, 감정노동은 대면서비스 직무를 수행하는 서비스 노동자에게 필수적으로 요구되는 역량이면서, 감정노동 수행에 따른 부정적 영향에 관한 다수의 연구 결과도 있는 만큼, 감정노동에 대한 내용을 능력단위의 일부로 구성하고, 일정 수준 이상으로 책정하는 방안을 고려해볼 수 있다.

다만, 본 연구에서는 서비스 노동과정에서 실제 수행하는 직무를 중심으로 국가직무능력체계를 적용하여 분석해 본 초기적 연구로서 한계점도 존재할 것으로 본다. 우선, 서비스산업 분야 직무수행과정과 국가직무능력표준 간 비교 분석 과정에서 모든 직무를 그 대상으로 삼기에는 한계가 있는 바, 향후에는 그 분석 대상을 확대한 심층적 분석이 이루어지기를 기대한다. 또한, 본 연구에서 분석 대상으로 삼은 서비스산업 분야 일자리는 타 산업분야의 일자리들에 비해 고용형태, 임금수준, 사회적 보호 수준 등의 특성들에서 차이를 보일 수 있어, 향후에는 이와 같은 특성을 고려한 추가적 분석이 수행될 것을 기대한다.

## 참고문헌

- 고경임 (2015). 국가직무능력표준(NCS) 기반 교육과정에 대한 비판적 고찰. 디지털융복합연구, 13(8), 69-82.
- 고용노동부 (2023). 2023년 한 권으로 통하는 고용노동정책.
- 고용노동부, 한국산업인력공단 (2023). 2023년 NCS 개발·개선 매뉴얼(개정안).
- 관계부처합동 (2019). 국가직무능력표준 품질관리 혁신방안(2019.4.26.).
- 관계부처합동 (2021). 미래 환경변화에 대응한 국민 평생 직업능력개발 지원방안(제21차 일자리위원회 의결 안건, 2021.9.9.).
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회 (2020). 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 이슈 리포트 : 코로나19로 인한 고용위기업종 인적자원 활용방안 사례.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회 (2022). 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 이슈 리포트 : 관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 도출.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회 (2023). 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 이슈 리포트 : 카지노산업 인력양성 장벽과 대응 방안.
- 김성혁, 이문호, 백승렬, 박선호 (2021). 스마트홈 기술 변화와 노동의 대응. (서울:) 전국서비스산업노동조합연맹.
- 김성혁, 안정화, 신석진, 백남주 (2022). 서비스노동자 노동실태와 의식 조사. (서울:) 전국서비스산업노동조합연맹.
- 김주섭 (2014). 국가직무능력표준 활용 활성화 방안. (서울:) 한국노동연구원.
- 김철식, 조형제, 정준호 (2011). 모듈 생산과 현대차 생산방식 : 현대모비스를 중심으로. 경제와 사회, 92, 351-385.
- 박명준, 박종식, 박선호, 이승봉 (2023). 인적경쟁력 조직화 방안 연구. (세종:) 한국노동연구원.
- 박선호 (2023). 경력정체 영향 요인 연구: 배송업무 종사자를 중심으로. 박사학위논문, 숙명여자대학교.
- 박정수 (2019). 서비스업에서의 생산성 논의와 정책추진 방향. (세종:) 산업연구원.
- 심혜정 (2017). 우리나라 서비스산업의 국제적 위상과 일자리 창출 효과. (서울:) 한국무역협회 국제무역연구원.
- 오현식 (2016). 부동산분야 국가직무능력표준(NCS)의 개발현황과 과제. 부동산분석, 2(1), 29-52.
- 윤수린, 류기락, 김유미, 황규성 (2021). 노동조합의 직업훈련 거버넌스 참여 제고 방안. (세종:) 한국직업능력연구원.
- 이영민 (2021). 국가직무능력표준 활용분야별 적용 기준 실태분석: 직업훈련, 직업교육, 자격분야를 중심으로. 직업과 자격 연구, 10(4), 107-125.
- 이주희, 정성진, 이다은 (2019). 서비스업 불안정 노동 재생산 기제: 최저임금과 노동조합에 대한 인식을 중심으로. 산업노동연구, 25(3), 239-289.
- 장주희(2017). 공공기관 채용 정책의 변화와 시사점: 국가직무능력표준(NCS) 기반 채용과 블라인드 채용을 중심으로. (세종:) 한국직업능력개발원.
- 전순영, 김경화, 장은주 (2013). 감정노동자와 조직유효성의 관계에서 감성지능이 미치는 매



개효과 연구. 비서·사무경영연구, 22(1), 167-186.

정경은, 황수옥 (2019). 골프경기보조원의 노동실태와 정책과제. (서울:) 한국노동사회연구소.

최연숙 (2020). NCS기반교육 연구동향 분석을 통한 전문대학의 NCS확산연구. 한국융합학회 논문지, 11(4), 221-231.

한상근 (2016). 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구. 노동연구, 제32집, 5-27.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.

Osterman, P., & Weaver, A. (2014). Skill demands and mismatch in U.S. manufacturing. *ILR Review*, 67(3), 645-674.

WEF. (2023). *Future of Jobs Report*.

국가직무능력홈페이지 [www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)

국가통계포털 [www.kosis.kr](http://www.kosis.kr)

# Abstract

## Strategies for Enhancing the Alignment Between Service Industry Labor and Standardized Competencies

Sonhyo, Park

In this study, compared to the standardized job competency system that has been developed by the state, the content, level, degree of consistency, and jurisdiction of the job were analyzed for the actual job performed in the service industry.

Specifically, the standardized job system discussed the clarity of judgment on the ability to perform jobs in the service industry, the indirectness of the output of service activities, the characteristics of job performance capabilities in the service industry such as emotional labor activities, the impact on ratings and social perceptions such as the level of competency units, and the complexity of job performance contents. In addition, the appropriateness of the scope of jurisdiction of the competent authority of the standardized job system and its impact on the job were discussed.

Accordingly, efforts to improve the standard of job level in the service industry and activities to induce improvement of awareness are required. From a long-term perspective, it was suggested that it is required to find ways to actively participate in the state-led standardization of jobs and vocational competency development policy.

***Key words*** : *Labor in Service Sector, National Competency Standards, Face-to-Face Service, Competency Unit, Emotional Labor*