

# 관광·레저분야에서 국가직무능력표준(NCS) 개발을 위한 능력단위 도출

김 동 연 (한국교원대학교), 오 승 균 (미래융합연구소), 김 진 수 (한국교원대학교)

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성과 목적

새 정부는 “학벌이 아닌 능력중심 사회 구현과 전문인재 양성을 위한 직업교육 강화”라는 국정 철학을 추진하기 위하여 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)을 구축하고자 한다(교육부, 2013). 여기서 국가직무능력표준(자격기본법, 2013)이란 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식, 기술, 소양 등의 내용을 국가가 산업 부문별수준별로 체계화한 것을 말한다. 즉 산업 현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미한다. 정부에서 이러한 국가직무능력표준 개발을 추진하는 주된 배경(배창옥, 2013; 권삼수, 2013)에는 첫째, 산업 사회의 수요에 부응하는 지식과 기술 변화에 능동적으로 대응하는 인력개발이 필요하고 둘째, 직업교육 훈련과정과 자격제도가 직업에 필요한 지식, 기술, 태도를 충분히 반영하지 못한다는 지적으로 효율적인 운영을 위한 국가적인 틀이 필요하며 셋째, 교육시장과 노동시장의 미스매치를 해결하는 국가차원의 인적자원개발 시스템이 필요하기 때문이다. 김덕기(2005)는 그동안 우리나라는 산업 현장이 요구하는 능력을 갖춘 인력을 양성하는 데 교육훈련제도와 자격제도가 효과적인 기능을 발휘하지 못한 것으로 지적하였고, 이러한 가장 큰 이유는 직업교육훈련과 자격제도에 산업 현장의 요구가 적절히 반영되지 못하고 공급자 중심의 교육훈련 및 자격제도를 운영하여 교육훈련 이수자와 자격취득자의 현장 직무수행능력에 구조적인 문제가 있는 것으로 지적되어 왔다(김진실, 2013). 이와 같이 교육훈련 제도와 자격제도가 산업현장의 요구를 반영하지 못한 또 다른 이유는 교육훈련과 자격을 이원화된 제도로 운영하는 데서 생긴 연계 부족 등을 지적하고 있다(조정윤, 2002). 이에 산업계가 주체가 되어 산업 현장의 의견을 표준화된 기준으로 만들어 이를 교육과정, 훈련기준, 자격기준 적용하여 국가인적자원개발이라는 큰 틀 속에서 교육-훈련-자격이 연계되어 운영될 수 있는 제도 마련 방안으로 국가직무능력표준 개발의 필요성이 대두되었다. 따라서 이 연구는 교육훈련 이수 내용과 자격 검정의 평가 내용 및 수준에 산업체의 요구를 반영하여 교육훈련 이수 결과 및 취득한 자격이 노동시장에서의 그 활용성을 높이고, 국가 차원에서 제정된 교육훈련과정, 훈련기준, 자격의 출제 기준 연계성을 높여 효율적인 인적자원을 개발하기 위하여 “관광·레저분야

에서의 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위를 도출”하는 데 목적이 있다.

## 2. 연구의 내용

이 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 한국고용직업분류표와 한국표준직업분류표 및 한국표준산업분류표에 표기된 대분류, 중분류, 소분류, 세분류의 분류 체계에 근거하여 해당 직무를 선정하고 그에 따른 직무를 정의한다.

둘째, 직무의 명칭과 정의를 기반으로 관광·레저분야에서의 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위를 도출한다.

셋째, 도출한 능력단위를 바탕으로 능력단위별 분류 번호(코드)를 일련번호 형태로 구성하여 부여한다.

## II. 연구 방법 및 절차

이 연구는 관광·레저서비스 분야에서 근무자들의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 능력단위를 과학적이고 체계적으로 도출하여 이를 국가적 차원의 표준화하기 기초 개발 연구이다. 연구의 내용에 따라 수행된 연구 방법 및 절차를 제시하면 다음과 같다.

### 1. 연구 방법

관광·레저 서비스분야 현장에서 수행하고 있는 직무를 분석하고 이를 기반으로 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위를 도출하기 위하여 첫째, 우리나라 국가직무능력표준 이론과 개념 이에 따른 개발 현황 등을 국내의 문헌과 자료를 통하여 파악하였다. 둘째, 해당 직무에 종사하는 근무자들이 효과적·성공적으로 업무를 수행하기 위해 요구되는 직무능력을 도출하기 위하여, 표준 개발 시 주로 사용하는 DACUM, FA, CBC 등의 직무분석 기법과 절차 및 방법을 선택 분석하여 연구 분야에 적용하였다. 셋째, 직무분석 및 국가직무능력표준 개발을 위한 전문가 개발진은 산업현장전문가, 교육훈련전문가, 직무분석전문가 및 자격전문가, 퍼실리테이터(facilitator)로 총 12명을 위촉하여 해당 직무의 능력단위를 도출하였다.

### 2. 연구 절차

관광·레저분야에서의 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위 도출을 위한 단계별 연구 범위와 절차 및 관련 세부 내용은 <그림 1>과 같다.

| 단 계                          |                       | 연구 범위 및 절차   | 내 용   |
|------------------------------|-----------------------|--|---|
| 준 비                          | NCS 개발 영역 설정          | - 대분류 24개<br>- 중분류 76개<br>- 소분류 213개<br>- 세분류 833개 | - 한국고용직업분류표<br>- 한국표준직업분류표<br>- 한국표준산업분류표<br>- NCS개정분류체계표   |
|                              | NCS 개발 계획 수립          | NCS 전문 개발진 구성<br>- 전문개발진 12명 위촉<br>- NCS 개발 사전 교육  | - 산업현장전문가 7명<br>- 교육훈련전문가 4명<br>- 직무분석/자격 1명<br>- 퍼실리테이터 1명 |
|                              | NCS 개발 계획 심의          | 직무의 종류와 선정에 따<br>른 연구의 방향, 범위 및<br>내용, 방법 등 심의     | - 개발진에 의한<br>· 연구 방향과 범위<br>· 연구 내용과 방법                     |
| 개 발                          | NCS 개발 직무             | 직무의 선정 범위  | - 개발 직무의 선정   |
|                              | 직무의 검토 및 정의           | 개발 직무 정의   | - 직무의 정의 서술   |
|                              | 직무 분석법에 의한<br>능력단위 도출 | 능력단위 도출 및 분류번호<br>부여<br>(1차 12개, 2차 13개)           | - 능력단위 도출 범위<br>- 직무 분석법 선택<br>- 1, 2차 워크숍 개최               |
| 검 토<br>· 수 정<br>보 완<br>· 확 정 | NCS 시안<br>검토·수정       | 능력단위 검토 및 수정<br>(3차 14개 도출)                        | - 3차 개발진 검토·<br>수정 회의<br>- W.G 피드백                          |
|                              | 보완·확정                 | W.G의 검토·수정 내용을<br>모두 반영                            | - 능력단위 14개 도출   |
|                              | 보 고                   |  |   |

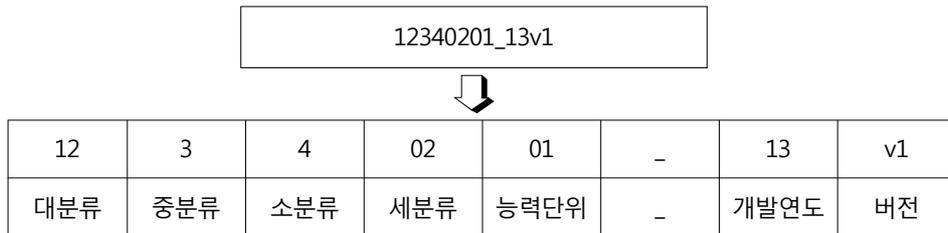
[ <그림 1> 능력단위 도출을 위한 연구 범위와 절차 ]

### 가. 준비 단계

준비 단계에서는 국가직무능력표준 개발 영역을 설정하고, 이를 개발하기 위하여 첫째, 국내의 국가직무능력표준 관련 문헌 및 각종 자료를 통하여 국가직무능력의 정의와 개념, 직무분석 기법의 종류와 특성, 한국고용직업분류표·한국표준직업분류표·한국표준산업분류표 등을 기반으로 개발된 국가직무능력표준 개정 분류체계표를 고찰하였고, 둘째, 이에 따른 우리나라 국가직무능력표준 개발 매뉴얼 현황 자료를 분석하였다. 셋째, 개발에 참여할 산업현장전문가와 개발과정 중 검증 역할을 하는 교육훈련전문가, 직무분석 및 자격전문가, 개발을 효과적으로 진행 역할을 담당하는 퍼실리테이터로 구분하되, 반드시 “전문가 선정 기준(자격취득, 실무경력, 국가직무능력표준 개발 경력)”에 해당하는 연구자로 구성하였다.

## 나. 개발 단계

문헌 자료와 전문 개발진을 구성하여 개발할 직무의 명칭과 범위 그리고 직무의 정의를 국가직무능력표준 개발 매뉴얼에 따라 작성하였다. 첫째, 개발된 직무의 명칭은 최종 국가직무능력표준 개정 분류체계표의 세분류를 선정 및 기재하였고, 둘째, 수행 직무의 목적을 표현하기 위하여 행동 용어를 사용하여 간결 명확하게 현장 및 교육훈련기관에서 알 수 있는 용어로 직무를 정의하였다. 셋째, 교육훈련과 평가가 가능한 기능 단위인 능력단위를 직무분석 기법과 도출 기준 및 능력단위 작성표에 근거하여 최종 14개의 능력단위를 도출하였다. 즉 제1차 워크숍은 모든 개발진이 1박 2일 동안 합숙하여 능력단위 12개를 도출하였고, 일주일 후 도출된 각 능력단위 12개에 대하여 제1차 개발진 검토·수정 회의를 진행하였다. 이와 같은 동일한 방법과 내용 및 절차에 따라 제2차 워크숍과 개발진 검토·수정 회의를 진행한 결과 능력단위 1개가 추가되어 총 13개의 능력단위가 도출되었다. 넷째, 1-2차 워크숍과 검토·수정된 직무의 정의와 능력단위 13개를 워킹그룹(W.G위원)에 보고 및 피드백 내용(심의 내용)을 반영하여 최종 14개의 능력단위를 도출하였다. 다섯째, 도출한 능력단위에 대하여 “분류번호 체계(대분류, 중분류, 소분류, 세분류, 능력단위와 개발연도, 신규개발 및 보완개발 식별)”를 기준으로 각 해당 일련번호(능력단위 배열 순서)를 <그림 2>와 같이 부여하였다. 즉 첫째, 2자리 숫자는 대분류 체계를 의미하고 둘째, 1자리 숫자는 중분류 체계이며 셋째, 1자리 숫자는 소분류를 의미한다. 그리고 넷째, 2자리 숫자는 소분류 체계 중 세분류를 의미하고 다섯째, 2자리 숫자는 세분류 체계 중 능력단위의 연번을 의미하며 여섯째, 2숫자는 능력단위 개발 연도를 나타낸다. 마지막 일곱째, 2자리 숫자는 표준 개발 순서로 버전을 나타낸다.



[ <그림 2> 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위 분류 번호 체계 ]

## 다. 완성 단계

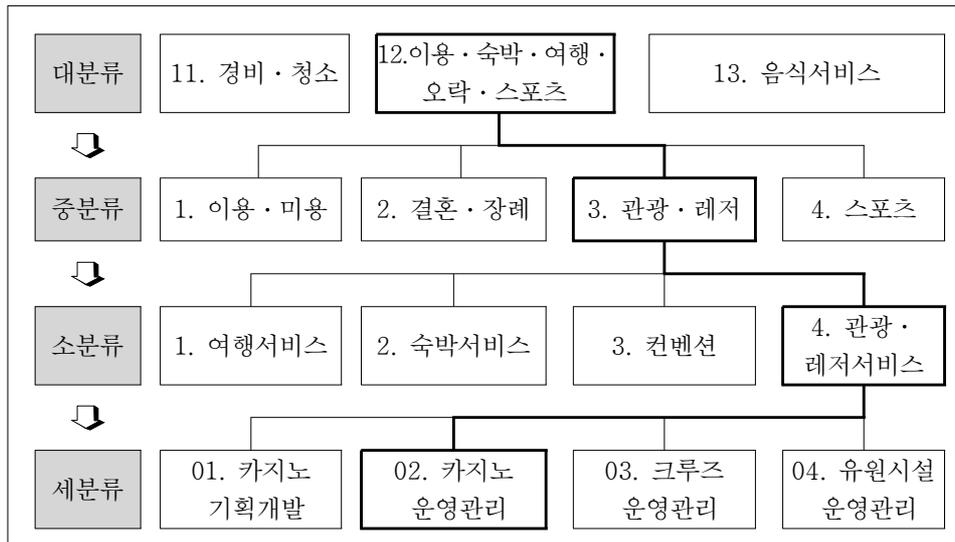
준비 단계와 개발 단계를 거쳐 최종 도출한 능력단위(14개)에 대하여 제3차 전문 개발진 워크숍을 진행하였고, 진행된 검토·수정·보완한 결과를 W.G위원에게 제1차 보고를 하였다. 이후 W.G위원으로부터 피드백된 검토 내용을 바탕으로 제3차 전문 개발진 회의 내용(검토·수정·보완) 결과를 W.G위원에게 제2차 보고 및 이상 없음을 확인받았다.

### Ⅲ. 연구 결과

이상의 연구 방법과 절차에 근거하여 관광레저 서비스분야에서의 국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위 도출 결과는 다음과 같다.

#### 1. 국가직무능력표준 개정 분류 체계표에 의한 카지노운영관리 직무 선정 및 정의

직무는 국가직무능력표준 분류 체계의 대분류, 중분류, 소분류, 세분류 영역 중 원칙상 세분류 단위에서 <그림 3>의 예시와 같이 직무의 명칭을 선정하고 정의한다. 직무의 작성 방법은 반드시 “국가직무능력표준 개발 매뉴얼”에 근거하여 작성해야 함이 원칙이다. 국가직무능력표준 개정 분류 체계표에 의하여 첫째, 대분류 중 “12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠” 영역을 선정하고 둘째, 중분류 중 “3. 관광·레저” 영역을 선정한다. 다음으로 셋째, 소분류 중 “4. 관광·레저서비스” 영역의 분야를 선정하고 넷째, 세분류 중 “2. 카지노운영관리” 영역을 최종 선정한다. 마지막으로 선정된 세분류가 이 연구의 고유한 직무 명칭이고, 선정된 직무의 정의는 총 12명의 전문 개발진들에 의하여 협의·수정·개선 단계를 거쳐 최종 확정된 정의는 다음과 같다. 즉 “카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광·레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게이밍을 제공하기 위해 이루어지는 테이블 게임, 머신 게임, 캐셔(Cashier), 고객 지원, 안전 관리, 칩스(Chips)카드 관리, 식음료 서비스, 서베일런스(Surveillance), 카지노 서비스 등의 업무를 수행하는 일이다.”라고 직무의 정의를 제시하였다.



[ <그림 3> 국가직무능력표준 개정 분류 체계표에 의한 단위 영역별 체계도 예시 ]

## 2. 카지노운영관리 직무에 따른 능력단위 도출

국가직무능력표준 개발을 위한 능력단위 도출 기준에 따르면 첫째, 한 사람이 수행 가능해야 하고 둘째, 명확한 성과를 도출해야 한다. 셋째, 교육훈련 및 평가가 가능해야 하고 넷째, 일정한 기능을 해야 한다. 다섯째, 수행하는 직무가 독립적이어야 하며, 여섯째, 능력단위는 10개 이상 도출하는 것이 이상적이다. 이러한 기준에 의하여 직무분석 기법의 하나인 DACUM법을 사용하여 <표 1>과 같이 능력단위 예시를 제시하였다. 전문 개발진에 의해 최종 도출한 14개 능력단위는 해당 직무에 종사하는 직무의 중요도와 수준 체계에 근거하여 제시한 것이다. 즉 국내외적으로 매우 중요한 카지노 영업의 전반적인 직무를 총괄 운영 및 관리하는 ‘카지노 영업 총괄’에서부터 게임 종류의 일부인 ‘테이블 게임 운영’, ‘테이블 게임 스킬’, ‘테이블 게임 관리’, 그리고 고객에게 환전·재환전 관련 내용을 전산에 입력하는 ‘캐셔’와 카지노 영업장 내를 보안 관리하는 ‘서베일런스’, 카지노 입장 모든 고객에게 친절과 봉사 등과 관련된 능력단위인 ‘카지노 서비스’를 비롯하여 신규 채용을 위한 ‘카지노 직무 외국어’ 능력단위를 각각 도출하였다.

[ <표 1> 카지노운영관리 직무에 따른 능력단위 도출 예시 ]

| 순번      | 능력단위                | 비고 |
|---------|---------------------|----|
| 1       | 카지노 영업 총괄           |    |
| 2       | 테이블 게임 운영           |    |
| 3       | 테이블 게임 스킬           |    |
| 4       | 테이블 게임 관리           |    |
| 5       | 캐셔(Cashier)         |    |
| - 중 략 - |                     |    |
| 12      | 서베일런스(Surveillance) |    |
| 13      | 카지노 서비스             |    |
| 14      | 카지노 직무 외국어          |    |

## 3. 능력단위별 분류 번호 부여

도출한 능력단위 배열 순서에 따라 해당 능력단위별 분류 번호 예시를 <표 2>와 같이 제시한다. 능력단위 분류 번호 체계는 능력단위에 대한 식별 번호로 대분류, 중분류, 소분류, 세분류, 능력단위, 개발 연도, 버전으로 구성되어 있다. <그림 3>과 같이 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 의하여 첫째, 대분류 중 “12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠” 영역 둘째, 중분류 중 “3. 관광·레저” 영역 그리고 셋째, 소분류 중 “4. 관광·레저서비스” 영역 넷째, 세분류 중 “02. 카지노운영관리” 영역으로부터 분류

번호 체계를 구성하면 “12340201\_13v1”로 표현된다. 여기서 여덟 번째 숫자인 ‘01’은 이 연구에서 개발한 능력단위 중 첫 번째 능력단위를 나타낸 것이고, ‘13’은 2013년도를 의미한다. 특히 마지막 버전 번호 체계는 신규 개발일 경우에는 ‘v1’로 기술하고, 보완 개발일 경우 첫 번째 보완은 ‘v2’, 두 번째 보완은 ‘v3’ 순으로 기술한다.

[ <표 2> 능력단위 배열 순서에 따른 능력단위별 분류 번호 예시 ]

| 분류번호          | 능력단위                | 비 고 |
|---------------|---------------------|-----|
| 12340201_13v1 | 카지노 영업 총괄           |     |
| 12340202_13v1 | 테이블 게임 운영           |     |
| 12340203_13v1 | 테이블 게임 스킬           |     |
| 12340204_13v1 | 테이블 게임 관리           |     |
| 12340205_13v1 | 캐셔(Cashier)         |     |
| - 중 략 -       |                     |     |
| 12340212_13v1 | 서베일런스(Surveillance) |     |
| 12340213_13v1 | 카지노 서비스             |     |
| 12340214_13v1 | 카지노 직무 외국어          |     |

#### IV. 결 론

이 연구의 목적은 관광·레저 서비스분야에서의 국가직무능력표준 개발을 위하여 산업현장전문가, 교육훈련전문가, 직무분석 및 자격전문가, 퍼실리테이터로 구성된 전문 개발진에 의해 각 해당 능력단위를 도출하는 데 있다. 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 주요 결론을 얻었다.

첫째, 국가직무능력표준 개정 분류 체계표에 근거하여 카지노운영관리 직무를 선정하였고, 선정된 직무를 전문 개발진 총 12명의 검토·수정·보완 단계를 거쳐 최종 카지노운영관리 직무를 정의하였다. 직무의 정의를 제시하면 “카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광·레저 욕구를 충족시키고 건전한 게이밍을 제공하기 위해 이루어지는 테이블 게임, 캐셔, 고객 지원, 안전 관리, 칩스·카드관리, 식음료 서비스, 서베일런스, 카지노 서비스 등의 업무를 수행하는 일이다.”

둘째, 카지노운영관리 직무에 따른 능력단위를 직무의 성격과 수준 체계에 근거하여 총 14개에 해당하는 능력단위를 도출하였다. 이 연구의 방법과 절차에 의해 도출된 각 해당 능력단위를 제시하면 “카지노 영업 총괄, 테이블 게임 운영, 테이블 게임 스킬, 테이블 게임 관리, 캐셔를 비롯하여 서베일런스, 카지노 서비스, 카지노 직무 외국어이다.

셋째, 능력단위별 해당 분류 번호(코드)를 부여하였다. 능력단위별 분류 번호는 각 해당 능력단위

를 보다 쉽게 검색하고, 학습모듈 교재 및 교육훈련과정 개발 시 동일하게 적용되는 식별 번호이므로 반드시 분류 체계 기준에 근거하여 구성해야 한다. 이러한 기준에 의해 구성된 능력단위별 분류 번호를 제시하면 “12340101\_13v1(카지노 영업 총괄)”, “12340102\_13v1(테이블 게임 운영)”, “12340103\_13v1(테이블 게임 스킬)”, “12340104\_13v1(테이블 게임 관리)”, “12340105\_13v1(캐셔)”에서 부터 “12340112\_13v1(서베일런스)”, “12340113\_13v1(카지노 서비스)”, “12340114\_13v1(카지노 직무 외 국어)” 순으로 각 해당 능력단위별 분류 번호를 부여하였다.

## 참 고 문 헌

- 교육부(2013). 학벌이 아닌 능력중심 사회를 만들기 위하여 교육부와 고용노동부가 함께 국가직무능력표준 구축 본격 가동. 교육부 보도자료.
- 권삼수(2013). 능력중심사회 구현을 위한 NCS와 NQF 관련 교육정책 방향. 교육부 인재직무능력정책과.
- 김덕기(2005). 산업부문별 인적자원개발과 국가직무능력표준. 한국직업능력개발원.
- 김진실(2013). NCS기반 자격제도 개편 방안. 한국산업인력공단.
- 배창욱(2013). NCS를 활용한 평생경력개발경로 개발. 한국산업인력공단.
- 조정윤(2002). 국가직무능력표준 개발 방안 연구. 한국직업능력개발원.
- 한국산업인력공단(2013). 자격기본법. 법률 제11722호 제2조 2항.