

# 민간고용서비스 종사자의 직업능력개발 지원 방안

## A Study of Training and Development for Employees of Private Employment Service Agency

이영민\*

Young-Min Lee\*

### 요 약

민간 부문에서 구인자 또는 구직자에 대한 고용정보의 제공, 직업소개, 직업지도 또는 직업능력개발 등 고용을 지원하는 민간고용서비스의 중요성이 높아지고 있다. 특히 민간고용서비스의 질을 제고하기 위해서는 민간고용서비스에 종사하는 사람들에 대한 직업능력을 향상시키는 것이 중요하다는 주장이 제기되고 있다. 본 연구에서는 민간고용서비스의 현황을 먼저 살펴보고, 이 부문에 종사하는 사람들의 현황을 파악하며, 이를 향상시키기 위한 몇 가지 방안을 제안하고자 한다. 연구결과, 민간고용서비스 종사자들의 직업능력을 향상시키기 위해서는 민간고용서비스 분야의 국가기술자격취득에 대한 질 관리 체계화하고, 종사자 직업지위와 전문성 향상을 위한 인증제를 도입하고, 민간고용서비스 종사자의 교육을 위한 전문기관을 육성하는 것이 중요하다. 또한 고용서비스 상담인력의 슈퍼비전을 현실화하고, 종사자 공제회를 결성하여 복지의 질을 제고하는 것이 이들의 직업유지에 중요하다. 또한 전문화, 세분화로 이들의 직업능력개발 프로그램 운영의 효율성을 확보하는 것이 중요하다.

**Key Words** : Private Employment Service, Vocational Training, Employee's Competency

### ABSTRACT

In private employment service, providing employment information for job seeker and recruiter, providing information on job, job map, and providing vocational training and development have been paid attention. Particularly, it needs to train the employees, working at private employment service agencies. The purpose of the study was to examine the current trends of private employment service, service employees, and their training status. In the result, we suggest that it needs to manage the quality of service employees' qualification, to initiate the accreditation program for their expertise, and set up an institutions for training them. In addition, providing a program of supervision for employees, considering a set up of an mutual aid association among themselves, and developing specialized training programs.

---

\* 숙명여자대학교 여성HRD대학원 (ymlee@sookmyung.ac.kr)

제1저자 (First Author) : 이영민

교신저자 : 이영민

접수일자 : 2012년 4월 22일

수정일자 : 2012년 5월 24일

확정일자 : 2012년 6월 05일

## I. 서론

직업안정법 제2조 2항에 따르면 고용서비스는 구인자 또는 구직자에 대한 고용정보의 제공, 직업소개, 직업지도 또는 직업능력개발 등 고용을 지원하는 서비스로 정의되고 있다. 즉, 고용정보, 직업지도, 취업지원, 직업능력개발, 실업급여, 전직지원서비스, 기업의 인사노무관리지원, 탁아서비스 등 고용과 관련된 서비스를 종합적으로 제공함으로써 “개인의 직업활동과 기업의 인재확보를 지원하고 국가 인적자원의 흐름을 조절하는 ‘신호등과 도로’의 역할을 하는 국가적 인프라”이다.

이러한 고용서비스 제공기관은 크게 공공과 민간 고용서비스 제공기관으로 구분할 수 있다. 공공고용서비스 기관은 중앙정부의 서비스기관(예: 고용지원센터)과 지방자치단체의 서비스기관(예: 지자체 취업지원센터)로 이루어져 있고, 민간고용서비스는 직업안정법 등에 근거하여 직업소개업, 직업정보제공업, 파견근로법으로 분류되고 있다. 2008년부터는 고용서비스의 품질 제고를 위해 ‘고용서비스 우수기관 인증제’를 도입하여 시행하고 있다.

고용서비스 우수기관 인증제는 고용서비스 품질향상 촉진을 위한 효과적인 질 관리 시스템을 마련하고, 구인자와 구직자가 합리적으로 고용서비스기관을 선택할 수 있는 정보를 제공하기 위한 목적으로 도입되었고, 2012년 현재까지 직업안정법 제4조의 5(고용서비스우수기관인증)에 근거하여 총 43개 기관이 인증을 받았다. 인증은 유료와 무료 직업소개 및 직업정보제공 유형별 3종으로 구분하여 인증하고 있다. 우수기관 인증업체는 3년간 인증마크 사용, 포상 및 민관협력사업(위탁사업) 참여시 우대받고, 집적 정보통신시설 이용 대금 일부 지원 등의 인센티브를 정부로부터 제공받고 있다.

최근 들어 민간고용서비스 종사자들의 직업능력개발에 대한 요구가 높아지고 있다. 이들에 대한 직업능력개발은 서비스의 질제고 차원에서 중요한 의의를 지닐 뿐만 아니라 공공고용서비스와 같은 수준의 서비스 형태와 방식을 제공하기 위한 노력차원에서 그 중요성을 확인할 수 있다. 그러나 이들에 대한 직업능력개발은 지금까지 매우 미비하게 이루어져서, 구체적인 방안 마련이 시급한 것으로 보고되고 있다. 본 연구의 목적은 민간고용서비스 종사자들에 대한 직업능력개발과 관련된 구체적인 6가지 실천방안을 모색하는데 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 고용서비스 분야 전문가 협의회를 4회 개최하고, 유관기관 종사자 세미나를 통해 내용의 타당성을 보완하였다. 또한 최근 3년간 이루어진 고용서비스 관련 정책연구 보고서의 통계자료들을 재분석하여 자료의 충실성을 확보하고자 하였다.

## II. 고용서비스의 이해

### 1. 공공고용서비스의 개념

공공고용서비스는 지방자치단체나 공공기관에서 제공하는 직업소개 업무나 취업알선 업무를 포함하는 개념이다. 국제노동기구 ILO(2001)는 공공고용서비스를 ‘직업소개, 노동시장 정보, 노동시장 적응 프로그램, 실업수당 등을 제공하는 공공 사무소의 조직체로 정의하고 있다. 또한 우리나라 직업안정법 제4조의 2에서는 지방자치단체가 구인·구직자에 대한 국내 직업소개, 직업지도, 직업정보 제공 등의 고용서비스 업무를 할 수 있다고 규정하여 공공고용서비스의 범위를 개념화하였다.

우리나라 공공고용서비스는 고용센터를 중심으로 발달하였으며, 국가고용정책을 전달하고 포괄적 고용서비스를 제공하는 업무를 수행하고 있다. 구체적으로 고용센터에서는 구직등록, 실업급여 지급, 취업알선 및 상담, 직업훈련 정보의 제공 및 서비스 연결 등의 업무와 고용안정사업 등 노동시장정책 업무를 종합적으로 수행하고 있다. 이외에도 공공고용서비스 기관은 고용지원센터 이외에도 각 지방자치단체 취업지원센터 등이 있다.

최근 들어 고용센터는 고용서비스 선진화 정책에 따라 인력 및 인프라를 확충하고 다양한 고용서비스 업무를 제공하고 있다. 신규 공무원 증원 및 민간직업상담원을 공무원으로 전환하여 고용서비스 인력 인프라 확충하고, 고용지원센터를 80개소로 통합하여 대형화하고 있다. 또한 취업지원프로그램 확충, 심층상담전담제 도입, 취약계층 대상 사업 확대, 채용행사 등을 추진하여 최하여 취업서비스 기능을 강화하고 있다.

### 2. 민간고용서비스의 개념

민간고용서비스는 민간주체가 제공하는 고용서비스로써, 범위가 넓고 하나의 업체가 다양한 업무를 수행하기도 하므로 다양한 방식으로 분류가 가능하다. ILO는 민간고용서비스 업체를 노동공급과 수요

의 중개업체, 사용업체 · 근로자 · 민간직업안정기구 간 계약의 삼각관계를 가진 유형의 업체, 전문인력 탐색 또는 경력 상담지원 업체, 여러 직업안정기능을 동시에 제공하는 업체, 기타업체의 5가지로 구분하였다[5]. 우리나라는 직업안정법 및 동법의 특별법으로써 제정된 ‘파견근로자보호 등에 관한 법률’에 의거, 직업소개업, 직업정보제공업, 파견근로업 등으로 분류하고 있다.

우리나라의 민간고용서비스기관 유형은 크게 국내 유·무료직업소개소, 국외 유료직업소개소, 직업정보 제공업체, 파견근로업체로 구성되어 있다. 직업소개업체는 서치펌(헤드헌팅) 업체, 유·무료직업소개소로 구분되며, 유료 직업소개소는 국내 유료직업소개소, 국외 유료직업소개소로 분류할 수 있다. 최근 취업알선, 채용대행, 헤드헌팅, 직업정보 제공 등을 종합적으로 제공하는 종합고용서비스 회사가 증가하는 추세이다.

우리나라의 민간고용서비스기관은 ‘99년 규제완화 이후 수가 급증하고 있다. 1999년 유료 직업소개업은 허가제에서 등록제, 무료 직업소개업은 허가제에서 신고제로 전환되며 업체 수 급증하였고, 파견업체는 1998년 파견근로자 보호 등에 관한 법률 제정 이후 사업체 수가 증가하고 있음.

표 1. 직업소개업 유형별 증가 추이  
Table 1. The Increase of Private Employment Agency

유형	증가 추이
국내유료소개	3,168개소(2000년)→7,000개소(2011년)
국내무료소개	210개소(2000년)→ 2,259개소(2011년)
국외유료소개	24개소(2001년)→ 113개소(2011년)
직업정보제공업	104개소(2000년)→781개소(2011년)
파견근로업	789개소(1998년)→1,595개소(2010년)

유료직업소개소는 임시·일용직 위주의 취업서비스를 제공하고 있으며, 양적 성장을 거두고 있다. 이는 전체 민간고용서비스 유형 중 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 빠른 속도로 그 수가 증가하고 있다. 2000년 3,168개소에서 2011년에는 7,000개소로 2배 이상 증가하였다. 그러나 취업알선의 90% 이상이 건설 일용직, 파출부, 간병인 등 임시·일용직이고, 영세한 개인사업자 위주로 성장하여 질적 성장에는 한계가 나타났다.

또한 사업체 규모가 작은 개인사업체가 많으며, 가규제로 대형화·전문화에 한계가 나타났다. 유료직

업소개소 종사자 수는 사업소당 평균 2.5명, 업체당 5천만 원 내외의 연매출 규모이고, 헤드헌터업체는 내부인원 3~4인, 업체당 1억원 내외의 연매출 규모로 보고되었다.

무료직업소개소는 지역 내 취약계층을 대상으로 무료로 서비스를 제공하고 있으며, 정부 또는 지방자치단체 관련 사업을 수행하고 있다. 주로 정부부처의 예산지원, 민간위탁 사업 등이 확대됨에 따라 관련 사업을 위탁하여 운영하는 경우가 많고, 여성, 중고령, 장애인 등 취약계층을 중심으로 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타나고 있다.

직업정보제공업체는 취업포털사이트가 전체 매출의 큰 비중을 차지하며, 겸업 허용 이후 사업체 수가 증가하고 있다. 1995년 직업안정법 개정 이후 직업소개업과 직업정보제공업의 겸업이 허용된 이후 증가하고 있으며, 잡코리아, 인크루트 등 취업포털사이트 상위 5~6개 업체 매출이 전체 매출의 90%를 차지하고 있는 것으로 분석되었다.

전반적으로 종합고용지원서비스 기능을 갖춘 대형업체 증가 추세가 반영되어, 기존의 민간고용서비스 기관이 기능을 통·폐합하여 대형화 시도되고 있다. 특히, 잡코리아, 인크루트와 같은 대형 직업정보제공업체가 중심이 되어 고용서비스 분야를 확장하여 제공하면서 점차 종합고용서비스 업체로 발전하고 있는 것을 알 수 있다.

### III. 민간고용서비스 종사자의 현황과 문제점

#### 1. 직무 내용 및 활동범위

고용서비스 전문인력은 다양한 분야에서 여러 가지 이름으로 활동하고 있다. 이는 크게 직업연구가, 직업컨텐츠개발전문가, 직무분석가 등 이론가와 직업상담원, 커리어컨설턴트, 진로상담교사, 헤드헌터, 취업설계사 등 현장 활동가로 분류할 수 있다. 아래 표 2는 김병숙·박가열·안윤정(2010)의 연구내용을 바탕으로 민간고용서비스 유형별로 구분한 표이다.

#### 2. 종사자 현황과 문제점

산업직업별 고용구조조사에 따르면 고용서비스 종사자는 직업상담사 및 취업알선원 종사자를 기준으로 2009년 32,447명('09년)으로 조사되었다[1][2]. 고용서비스 종사자는 취업난과 청년실업, 고용서비스 선진화 정책 등에 따라 점차 증가하는 추세이다. 직업별 인력수요전망에 따르면 고용서비스 종사자 수

는 앞으로도 증가할 것으로 전망되고 있다. 2008년부터 2018년까지 15,000명 이상 증가할 것으로 보고 전망하고 있다[9].

2009년 산업직업별 고용구조조사에 따라 고용서비

과 근속년수는 큰 차이가 없으나, 경력년수는 공공부문이 민간부문에 비해 높게 나타났다[1][2].

첫째, 종사자수의 경우, 민간부문은 27,600명(85.1%)인데 반해, 공공부문은 4,800명(14.9%)으로

표 2. 고용서비스 유형별 직무내용 및 활동범위  
Table 2. The Job Analysis of Employees by the Types of Employment Service

분야		직무내용	직업명	활동범위
직업 소개업	헤드헌팅	취업정보제공, 구인개척, 취업상담 및 알선 인사노무사무대행 및 컨설팅, 채용대행, 면접기법 및 역량평가 컨설팅, 직업교육 및 보수교육 개인진로컨설팅 및 전직지원서비스	헤드헌터	헤드헌팅사
	국내 유료직업 소개업	취업정보제공, 구인개척, 취업상담 및 알선 인사노무사무대행, 파견 및 용역 개인진로컨설팅 및 전직지원서비스 직업교육 기획 및 운영, 면접기법 및 역량평가 컨설팅 직업상담프로그램 개발 및 운영	직업상담원, 취업상담사, 취업알선원, 커리어컨설턴트	전문직업상담소, 국가기관의 직업상담위탁기관
	국의 유료직업 소개업	해외투자컨설팅, 창업컨설팅, 헤드헌팅, 유학 취업정보제공, 구인개척, 취업상담 및 알선 개인진로컨설팅, 채용대행 직업교육훈련 및 보수교육 면접기법 및 역량평가 컨설팅	직업상담원, 취업상담사, 커리어컨설턴트	전문직업상담소, 헤드헌팅사
	무료 직업소개업	취업정보제공, 개인진로컨설팅, 직업교육 및 보수교육, 면접기법 및 역량평가 컨설팅, 구인개척, 취·창업상담, 창업컨설팅, 직업상담프로그램 개발 및 운영	직업상담원, 취업설계사, 취업지원관, 커리어컨설턴트	국가기관의 직업상담위탁기관, 청소년/여성/장애인 등 관련기관 및 단체, 전문직업상담소
직업정보 제공업		취업정보제공, 구인개척, 취업상담 및 알선 인사노무사무대행 및 컨설팅, 채용대행 면접기법 및 역량평가 컨설팅 개인진로컨설팅 및 전직지원서비스 직업교육 및 보수교육, 콘텐츠 기획 및 제작, 직업상담프로그램 개발 및 운영	커리어컨설턴트, 진로상담교사, 직업상담원	전문직업정보업체 (포털사이트), 직업연구기관, 청소년/여성/장애인 등 관련기관 및 단체
파견근로업		인력파견, 아웃소싱 등의 인력채용 및 관리 취업정보제공, 구인개척, 취업상담 및 알선 채용대행, 개인진로컨설팅, 직업교육훈련 및 보수교육, 면접기법 및 역량평가컨설팅, 직업상담프로그램 개발 및 운영	헤드헌터, 잡매니저	헤드헌팅사, 아웃소싱사, 인력파견업체
연구분야 (이론가)		직업진단, 직무분석 직업심리치료, 직업연구 직업컨텐츠 가공, 직업평가	직업심리치료사 직업연구가, 직업컨텐츠개발전문가, 직무분석가	전문직업상담소, 직업감사개발기관, 직업연구기관, 학교

스 종사자를 민간부문과 공공부문으로 나누어 살펴 보면, 민간부문 종사자가 전체 종사자 중 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 민간부문 종사자가 전체 종사자수의 85.1%를 차지하고 있고, 공공부문 종사자의 95.6%가 4년제 대졸 이상으로 민간부문 종사자에 비해 월등히 높은 것으로 나타나, 민간부문의 인적 인프라가 공공에 비해 낮은 수준이다. 연령

나타났다. 둘째, 평균나이의 경우, 민간 부분은 41.7세이고, 공공부문은 38.7세였다. 셋째, 학력분포의 경우, 민간 부분은 고졸이하 40.7%, 4년제 대졸이상 48.9%를 차지하였고, 공공부문은 고졸이하 0%, 4년제 대졸이상 95.6%였다. 넷째, 월평균 급여의 경우, 민간부문은 208만원이었고, 공공부문은 190만원이었다. 다섯째, 평균 경력년수는 민간부문이 4.97년, 공

공부문이 7.01년이었다. 여섯째, 평균 근속년수는 민간부문이 4.33년, 공공부문이 4.95년이었다. 일곱째, 사업체 규모별로 민간부문은 소규모 79.3%, 중규모 15.6%, 대규모 5.1%이었고, 공공부문은 소규모 47.2%, 중규모 27.1%, 대규모 25.7%이었다. 여덟째, 성별분포로는 민간부문은 남성 75.4%, 여성 24.6%이었고, 공공부문은 남성 29.1%, 여성 70.9%이었다.

민간고용서비스 종사자는 공공부문에 비해 상대적으로 인프라가 부족하여 고용서비스의 질이 상대적으로 낮아질 우려가 제기되고 있다[3][4]. 특히 소규모 사업장 종사자가 많아 업무환경이 열악하고, 처우가 낮아 취업서비스 품질저하의 요인이 되고 있다는 지적이 제기되고 있다. 또한 민간고용서비스 기관이 수도권 지역을 중심으로 발달하여, 특히 수도권 지역의 전문인력 확보 어려운 것으로 조사되었다. 예컨대, 민간고용서비스 종사자들은 경기도 27.2%, 서울 25.7%로 서울·경기지역에 전체 52.9%가 거주하고 있었다.

종사자의 법적 지위나 책임 등을 명확하게 규정되어 있지 않아, 체계적인 직업능력개발이 이루어지지 않고 있다. 국가공인 자격인 직업상담사 자격은 입직 시 널리 활용되고 있으나, 재직자들의 전문성을 향상시키는 역할을 수행하지 못하고 있으며 공공부문에 비해 교육기회가 부족하고, 특정 직무 위주의 교육이 이루어지고 있다. 또한 체계적인 역량 개발과 공정한 성과평가 체계 설정이 미흡함에 따라, 종사자의 전문성 향상을 위한 동기유발이 원활히 이루어지지 않는 상황이다.

#### IV. 민간고용서비스 종사자 직업능력개발 방안

##### 1. 국가기술자격취득자 질 관리 체계화

자격 취득자에 대한 정기적인 현황파악과 질 관리가 미흡하여 자격 활용이 활성화되지 않고 있다. 국가기술자격(직업상담사) 수요와 취득자 수는 증가하고 있으나, 입직단계에서 주로 활용되고 있다. 통계분석 결과, 직업상담사 2급 취득자 수는 2009년 1,774명에서 2010년 4,442명으로 급격히 증가하였다. 그 결과, 2000년부터 2010년까지 총 11,169명의 직업상담사가 배출되었다. 그러나 자격 내용의 현장성, 자격 활용 인센티브 등 산업현장의 자격 활용 활성화를 위한 지원이 미흡하고, 취득 후 관리가 되지 않고 있다.

이를 해결하기 위해서는 자격 취득자 통합 관리·

교육 체계를 구축하여 자격의 질적 수준을 유지·향상시키는 것이 필요하다. 자격 취득 후 일정기간 경과 시 정기적인 보수교육을 지원하여 자격의 질을 높이고, 자격증 활용도를 높일 수 있을 것이다. 또한 자격 취득자 통합 관리 및 추적조사를 실시하고 이를 향후 자격체계, 교육과정에 적극 반영하여 현장적 합성을 높여야 한다.

또한 e-Learning 교육 방식 도입 및 확대를 통해 자격취득자의 교육 접근성을 높일 필요가 있다. e-Learning과 집체교육과 병행하거나, e-Learning 과정을 개설하여 자격취득자의 참여도를 높일 수 있다. 또한 기존에 마련되어 있는 산업인력공단 ‘국가기술자격 취득자 교육훈련’의 분야에서 민간고용서비스 분야 교육을 확대해야 한다.

##### 2. 종사자 직업지위와 전문성 향상 제도 마련

종사자의 법적 지위나 책임 등을 명확히 규정하여 자격화하지 못해 종사자의 만족도 저하되고 있는 것으로 나타났다. 직업안정법 상 유료직업소개사업 직업상담원 자격을 규정하고 있으나, 전문성에 대한 기준이 모호하여 입직이 지나치게 용이하다. 구체적으로 직업안정법 시행규칙 제19조에는 고등교육법에 따른 전문대학·대학·대학원을 졸업한 사람 또는 이와 같은 수준 이상의 학력이 있다고 인정된 사람으로 정의되어 있다.

경력자에 대한 자격시험 및 인증제도가 미비하여 종사자의 경력개발을 활성화하는데 한계가 나타나고 있다. 국가기술자격으로 직업상담사 1급이 있으나, 실무경험에 대한 보완이 필요하고 취득자 수가 적은 편이다. 2009년 직업상담사 1급 취득자 수는 전무하였고 2010년에는 12명이었다. 지난 2003년부터 2010년까지 총 70명의 직업상담사만이 배출되었다. 따라서 객관적이고 공정한 성과평가 체계가 미흡하여, 종사자의 전문성 향상 동기가 개발되기 어렵다는 비판이 제기되고 있다[5][6][7].

이를 해결하기 위해서는 종사자 교육과정 인증제를 도입하여 양성과정을 체계화하고 지위를 확보하는 것이 필요하다. 선진국과 같이 직업상담원의 자격을 숙련도에 따라 구분하고, 전문성을 보유한 자에게 자격을 부여하는 것도 한 방안이다. 예를 들어, 미국 전국진로개발학회(NCDA)에서는 CDF 자격제도를 운영하고 있는데, 이는 취업지원업무 담당자의 업무능력 향상시키기 위한 실무중심 교육과정으로서 양성과정을 거쳐 자격화하고 총 12개의 핵심역량 교육을 실시하고 있다. 이와 같이 실무중심의 체계화된

양성과정을 개발하여 인증·보급하는 것도 필요하다.

고용서비스 종사자 역량체계 수립을 통해 체계적인 양성과 경력관리를 해야 한다. 종사자에게 필요한 핵심역량을 규명하고 육성체계를 수립하는 일은 기업의 경쟁력 확보에 중요한 문제이다. 다문화, 탈북 이탈주민 등 서비스 대상에 따라 필요역량을 전문화, 세분화하여 규정하여 실효성 높여야 한다.

### 3. 전문기관을 육성하여 교육의 질 확보

공공부문에 비해 상대적으로 교육기회가 부족하여, 양질의 서비스를 제공하는데 한계가 있다. 고용노동부에서는 역량별로 세분화된 교육을 30여개 이상 정기적으로 개설하여 종사자의 서비스 질 제고에 기여하고 있으나, 민간부문은 교육자체 수도 적고 교육시간도 짧은 편이다. 민간부문 교육은 직업소개종사자 대상 교육이 주를 이루는데, 종사자 수준, 업종과 관계없이 공통 교육을 실시하고 있어 만족도가 높지 않으며, 교육시간도 짧은 편이다.

직업정보, 노동시장 동향, 서비스 역량 등을 교육하는 전문기관의 필요성 대두되고 있다. 직업에 대한 소명감, 윤리의식이 요구되는 직종이지만, 과다 경쟁 및 이윤확보를 위한 법규 위반, 크리밍(Creaming), 파킹(Parking) 등의 문제가 지속적으로 발생하고 있다. 공공부문은 지식, 기술과 관련된 역량 외에도 태도 역량을 개발하기 위한 노력을 기울이고 있으나, 민간부문 차원에서는 아직 관심이 부족하다. 또한 민간차원의 교육은 상담 및 취업스킬 교육에 편중된 편이다.

따라서 전문기관 설립을 통해 민간고용서비스 종사자들의 직업능력을 개발할 필요가 있다. 민간고용서비스기관 종사자 교육 전문기관을 육성하여 교육의 질을 확보해야 한다. 종사자 직무별 교육체계에 따라 특성화·차별화된 교육을 개발하고 운영할 수 있는 전문기관을 육성해야 한다. 또한 기술 중심교육에서 벗어나 기본역량 등 서비스의 질에 영향을 미치는 다양한 분야의 교육을 개발·운영하여 종사자의 전문성을 강화해야 한다.

### 4. 상담인력의 슈퍼비전 확대

슈퍼비전은 직업상담자의 전문성을 높여 서비스의 질을 높일 수 있는 중요한 도구이다. 관련 전공·자격이 없거나, 상담 경험이 없는 자격증 취득자, 경력이 짧은 직업상담자들은 경험 부족으로 내담자에게 양질의 서비스를 공급하기 어렵다. 슈퍼비전은 종사자의 전문성 향상에 크게 기여하지만, 많은 비용이

소요되어 종사자 개인적으로 참여가 쉽지 않다. 직업상담 사례에 대한 슈퍼비전 경험이 있는 직업상담사가 경험이 없는 직업상담사들에 비해 전문성 수준이 유의하게 높게 나타났다[8].

재능기부를 활용하여 무료로 종사자들에게 슈퍼비전을 제공하여, 종사자들의 전문성을 향상해야 한다. 민간고용서비스 종사자 전문교육기관에서 종사자 네트워크를 형성하여 DB를 공유하고, 멘토링을 지원하여 종사자의 결속력과 직무만족감을 높여야 한다. 진·현직 상담전문가들의 재능기부를 통해 상담사에게 무료로 슈퍼비전을 제공하여, 취업상담서비스 능력을 향상시켜야 한다.

또한 Case Conference 개최를 지원하여 암묵지를 형식지로 전환할 수 있는 기회를 제공해야 한다. 종사자들이 사례를 발표하고, 공유할 수 있는 Case Conference를 정례화하여 종사자들의 상담역량을 향상시킬 필요가 있다.

### 5. 종사자 지원 인프라 구축

민간고용서비스 종사자 수 증가에 따라 처우개선과 권익실현의 의견이 다수 제시되고 있다. 고용서비스 종사자들이 다양한 계층을 대상으로 공공서비스를 제공하는 중요한 역할을 수행하고 있지만, 처우가 낮아 취업서비스 품질저하의 요인이 되고 있다는 비판이 제기되고 있다. 종사자의 퇴직 후 노후보장 등 종사자의 사기를 높일 수 있는 생활안정 제도가 미비하다.

이를 위해 민간고용서비스 종사자 공제회 설립으로 종사자 결속력을 강화하고 사기를 진작할 필요가 있다. 적립형 공제부금, 소액대출, 복리후생 제도 등의 사업을 추진하는 공제회를 설립하여 민간고용서비스 종사자의 복지를 증진해야 한다. 이를 위해 먼저 업종별로 나누어져 있는 고용서비스 관련 협회들의 연합회 구성을 추진하여, 고용서비스 종사자의 의견 수렴 창구를 확대해야 한다.

### 6. 종사자 특화 프로그램 개발 운영

취약계층 상담 수요 증가함에 따라 특정계층에 대한 이해도가 높은 인력에 대한 수요가 발생하고 있다. 다문화 여성, 북한이탈주민 등에 대한 상담 수요가 증가하고 있으나, 그에 맞는 역량을 가진 전문인력이 부족하여 원하는 서비스를 제공하기 어렵다. 또한 종사자 증원의 한계도 있다. 특히 무료직업소개사업자는 정부 또는 지방자치단체 보조, 민간위탁 사업수수 등으로 운영비를 충당하고 있어 취업서비스 제

공에 충분한 인력 투입이 어렵다[2][3].

또한 민간위탁사업이 확대됨에 따라 사업의 차별성과 서비스의 질 문제가 기관운영의 중요과제로 대두되고 있다. 2008년부터 고용서비스 우수기관 인증제를 도입하여 시행하여 고용서비스 품질 개선을 도모하고 그러나 있다. 매출액 큰 규모(10억 이상)의 업체는 중복된 다른 직업알선업무를 병행하고 있으며, 약 1/5가 제대로 된 이익을 내지 못하고 있다.

민간부문과 공공부문 고용서비스 간 통합 교류를 확대하여 구직자 유형에 따라 종사자의 특화 서비스에 대한 역량을 강화하고 사업의 연속성을 높여야 한다. 또한 구직자 유형을 전문화, 세분화하여 선택과 집중을 통해 운영의 효율성을 증대해야 한다. 이를 위해 현실화, 차별화된 비용 산정 요구되기도 한다. 예를 들어, 호주는 장기실직 가능성 정도, 네덜란드는 장기실직자 유형분류에 따른 난이도에 따라 구직자 유형을 분류하고 있다. 또한 민간위탁 사업 지원금 현실화로 재정 안정성을 도모해야 한다.

## V. 결론

본 연구에서는 민간고용서비스 종사자들의 직업능력을 향상시키기 위한 방안을 제시하였다. 이들의 자격취득 현황과 학과 질 관리가 미흡하며 이들이 보유한 자격의 활용도도 저조한 것으로 나타나고 있다. 또한 이들의 법적지위나 책임 등이 명확하지 못하고 인증제도가 미비하여 종사자들의 경력개발도 저조한 것으로 나타나고 있다. 특히 상담경력뿐만 아니라 전공, 자격이 미비하여 경험부족으로 인한 상담서비스가 적절하게 이루어지지 않고 있다는 비판이 지속적으로 제기되고 있다.

이들의 직업능력을 향상시키기 위해서는 국가기술 자격취득자 질 관리 체계화하고, 종사자 직업지위와 전문성 향상을 위한 인증제를 도입하고, 민간고용서비스 종사자 관련 전문기관을 육성하는 것이 중요하다. 또한 재능기부 등으로 상담인력의 슈퍼비전을 현실화하고 종사자 공제회를 결성하여 복지의 질을 제고하는 것이 중요하며, 전문화, 세분화로 직업능력개발 프로그램 운영의 효율성을 확보하는 것이 중요하다. 특히 전문성을 높이기 위한 체계적인 교육프로그램을 운영하는 것이 필요하다.

민간고용서비스의 질 제고를 위해서는 무엇보다도 이들의 직업능력을 향상시키기 위한 정부 차원의 대책과 지원이 필요하다. 민간고용서비스가 민간에서 이루어진다고 정부가 개입하지 않고 시장논리에만

맡겨둔다면 우리나라 고용서비스의 한 축을 담당하는 민간고용서비스의 질을 높이는 일은 요원할 것이다. 이와 관련하여 민간고용서비스 우수기관 인증제와 같은 제도를 적극적으로 활용하여 서비스의 질을 향상시키는 노력도 필요하다. 본 연구에서 제시된 방안들을 중심으로 민간고용서비스의 질을 높이고자 하는 노력이 필수적이다. 정부차원의 예산 투입도 병행된다면 그 효과를 보다 배가할 수 있을 것이다.

## 참고 문헌

- [1] 고혜원, 오영훈, 이수경, *민간고용서비스 인력 실태 및 역량강화방안*. 한국직업능력개발원, 2011.
- [2] 고혜원, 김상호, 신현구, *민간고용서비스 기관의 규모·특성 등 운영 실태조사 및 향후 제고 개선방안 연구*. 한국직업능력개발원, 2008.
- [3] 김병숙, 박가열, 안윤정, *민간직업상담직군 직무분석을 통한 고용서비스 교육과정 개발*. 고용노동부, 2010.
- [4] 김수욱, 송창용, 김영진. *민간고용서비스 산업 육성방안*. 고용노동부, 2010.
- [5] 김승택, 신현구, *민간고용서비스 기관의 운영 실태조사 및 개선방안 연구*. 한국노동연구원, 2007
- [6] 남성일, *일자리 창출과 노동시장 선진화를 위한 정책방안*. 고용노동부, 2010.
- [7] 유길상, *국내의 공공고용서비스 민간위탁 추진실태 분석을 통한 효율화 방안 모색*. 고용노동부, 2010.
- [8] 윤희한, *직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인*. 홍익대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [9] 한국고용정보원, *직업별 인력수요전망*. 한국고용정보원, 2011.

이 영 민 (Young-Min Lee)

중신회원



1997년 2월 : 한양대학교

교육공학과 졸업

2001년 2월 : 한양대학교

일반대학원 교육공학과 석사

2004년 12월 : 미국 플로리다

주립대학교 교육학박사

2007년 9월~현재 : 숙명여자대

학교 여성HRD대학원 부교수

<관심분야> 인적자원개발, 직업능력개발, 조직개발,  
공학교육, 교수-학습방법