

## 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준(NCS) 개발

김동연\*, 오승균\*\*, 구자길\*\*\*, 김진수\*\*\*\*

---

### <국문초록>

이 연구는 '13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼과 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 근거하여 카지노운영관리 직무에 대한 국가직무능력표준(NCS)을 개발한 것이다. 연구 방법은 단계별 연구 범위와 직무분석기법인 데이컴(DACUM) 절차에 의하여 국가직무능력표준 개발전문가인 산업현장전문가, 교육훈련전문가, 자격(직무분석)전문가, 퍼실리테이터 및 실무·검증위원인 워킹그룹과 함께 총 10차례 검토·협의·수정·보완·보고 절차 단계를 거쳐 카지노운영관리 직무의 국가직무능력표준을 개발하였다.

이 연구의 주요 개발 결과는 다음과 같다. 첫째, 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 근거하여 카지노운영 직무 선정과 직무를 정의하였고 직무를 토대로 총 8개의 능력단위를 도출 개발하였다. 둘째, 개발한 능력단위를 근거로 총 27개의 능력단위별 능력단위요소를 도출 개발하였다. 셋째, 국가직무능력표준 수준 및 개정 분류체계표에 근거하여 능력단위요소별 수준 체계를 개발하였고 이들 능력단위요소별 수준 평정값을 이용하여 상위 영역인 능력단위별 수준 체계를 합의 도출하였다. 이에 카지노운영관리 직무에 관한 능력단위 및 능력단위요소에 따른 국가직무능력표준(NCS)의 개발 지침에 근거하여 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준(NCS)의 분류번호를 제시하였다. 넷째, 능력단위 범위를 기준으로 총 27개의 해당 능력단위요소별 수행준거와 지식·기술·태도를 도출 개발하였다. 다섯째, 카지노운영관리 직무에 기초한 총 8개의 해당 능력단위에 근거하여 적용 범위 및 작업 상황, 평가 지침, 직업기초능력 등을 협의·도출·개발하였다.

주제어 : 카지노운영관리, 국가직무능력표준, 능력단위, 능력단위요소

---

\* 한국교원대학교

\*\* (주)미래융합연구소

\*\*\* 한국산업인력공단

\*\*\*\* 교신저자 : 김진수(jskim@knue.ac.kr), 한국교원대학교, 043-230-3743

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

국가직무능력표준은 지식과 정보, 환경 기술 등이 나날이 발전 변화하고 있는 지식 정보화 시대에 신규 입직을 앞둔 청소년의 일자리 창출과 취업, 재직 근로자의 직무 능력 향상 등을 위한 전문인재양성의 핵심 기제로 작동할 것이다. 이러한 시대적 패러다임에 부합하기 위해 전문인재 양성을 통한 고용의 확대와 정착 및 안정을 지속적으로 유지시키기 위해선 직무능력 중심의 국가직무능력표준 개발이 선행되어야 한다.

한국산업인력공단(2013b)은 이러한 시대적 요구에 부응하기 위해 '국가직무능력표준 개발 사업에 참여 기관을 모집 공고하여 2013년도 250개 직무를 개발 완료하였고 2014년도에 241개 직무에 대한 개발을 계획하고 있다. 우리나라는 현재까지 교육훈련 및 자격제도가 산업 현장의 요구를 제대로 반영하지 못한 것이 사실이고, 이로 인해 교육훈련 이수자와 자격취득자의 현장 직무수행능력에 구조적인 문제가 있는 것으로 지적되어 왔었다(김덕기, 2005; 김동연, 김진수, 2013; 박종성 외, 2008).

이와 같은 불일치의 가장 큰 이유는 직업교육훈련과 자격제도에 산업 현장의 요구가 적절히 반영되지 못하고, 공급자 중심의 교육훈련 및 자격제도를 운영하여 교육훈련 이수자와 자격취득자의 현장 직무수행능력에 구조적인 문제가 지적되어 왔다(이영현 외, 2002). 이와 같이 교육훈련제도와 자격제도가 산업 현장의 요구를 반영하지 못하는 또 다른 이유로는 교육훈련과 자격을 이원화된 제도로 운영함에 오는 연계 부족 등을 지적하고 있다. 이에 사업체가 주체가 되어 산업 현장의 의견을 수렴 반영한 표준화된 기준으로 만들어 이를 교육훈련과정, 훈련기준, 자격기준으로 적용하여 국가인적자원개발이라는 큰 틀 속에서 교육·훈련·자격이 연계 운영될 수 있는 제도 마련이 요구되었고 이의 방안으로 국가직무능력표준 개발의 필요성이 대두되었다(조정윤, 김상진, 박종성, 2000).

국가직무능력표준 도입 및 개발의 필요성에 대하여 조정윤, 김상진, 박종성(2002)은 첫째, 교육훈련 이수 내용과 자격검정의 평가 내용 및 수준에 산업체의 요구를 반영하여 교육훈련이수 결과 및 취득한 자격의 노동시장에서의 활용성을 높이고 둘째, 국가 차원에서 제정된 교육훈련과정, 훈련기준, 자격의 출제기준의 연계성을 높여 효율적인 인적자원개발을 위해 도입이 필요하다. 백종면(2012)은 최근 마이스터고를 비롯한 특성화고, 전문대학, 폴리텍대학, 직업훈련기관, 산업체 등에서는 NCS에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 직업교육훈련기관인 폴리텍대학에서는 NCS를 적용한 교육과정의 개발 및 운영이 활발하게 이루어지고 있다. 특성화고와 전문대학에서는 NCS 기반 교육과정의 시범운영이 실시되고 있는데 앞으로 이러한 시범운영의 성과가 구체적으로 제시되면 특성화고와 전문대학에서는 NCS의 활용이 확대될 것으로 기대하며 이

에 대해 국가직무능력표준 개발이 필요하다.

이상의 내용을 정리하면 해당 직무별 국가직무능력표준 개발은 개인적 측면에서는 필요 이상의 학력과 스펙을 쌓는 데 많은 시간과 비용을 절약할 수 있고, 사회적인 측면에서는 능력중심의 전문인재양성의 계기가 될 것이다. 또한 기업에서는 학교 불신 및 신입 사원의 재교육 투입 비용의 절감, 재직 근로자의 향상교육 및 직무수행능력 향상 교육의 기본 자료로 활용할 수 있다. 특히 특성화고, 마이스터고, 2년제 대학, 직업교육훈련기관, 기업체 등에서는 입학 자원 및 신규 사원 채용, 전문인재양성, 특화된 교육훈련과정 운영과 교재 개발, 취업률 및 직무수행능력 제고에 근간이 바로 국가직무능력표준이다. 따라서 이 연구는 이러한 개발의 필요성에 근거하여 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준을 개발하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

이 연구는 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준(NCS)을 개발하는 데 목적이 있다.

## 3. 연구의 내용

이 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 카지노운영관리 직무의 정의와 능력단위를 개발한다.

둘째, 카지노운영관리 직무의 능력단위별 능력단위요소를 개발한다.

셋째, 카지노운영관리 직무의 능력단위와 능력단위요소별 수준체계 및 분류번호를 제시한다.

넷째, 카지노운영관리 직무의 능력단위요소별 수행준거와 지식, 기술, 태도를 개발한다.

다섯째, 카지노운영관리 직무의 능력단위별 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력 등을 합의하여 도출·개발한다.

# II. 이론적 배경

## 1. 직무 이론

### 가. 직무의 의미

국가직무능력표준의 정의는 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지

식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것을 말한다(자격기본법, 2013a). 한국산업인력공단(2013b)은 산업 현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로, 산업 현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미한다. 여기서의 직무는 직책이나 직업상에서 책임을 갖고 수행하는 '개인이 맡은 일'이다. 이와 같이 직무(이용순, 주인중, 정향진, 2002)는 소득을 얻기 위해서 개별 근로자가 한 사람에 의하여 정기적으로 수행되었거나 또는 수행되도록 설정된 일련의 업무로 의무와 책임이 수반된다. 이러한 직무의 정의를 효과적으로 수행하는 데 필요한 직무 능력(박종성 외, 2008)은 특정 직무 활동의 탁월하고 효과적인 성과 산출에 관련되는 지식, 기능, 인성 요소의 조합으로서 관찰 가능하고 측정 가능하며 개발 가능한 개인의 특성을 의미하기도 한다.

#### 나. 직무 분석의 목적과 체계

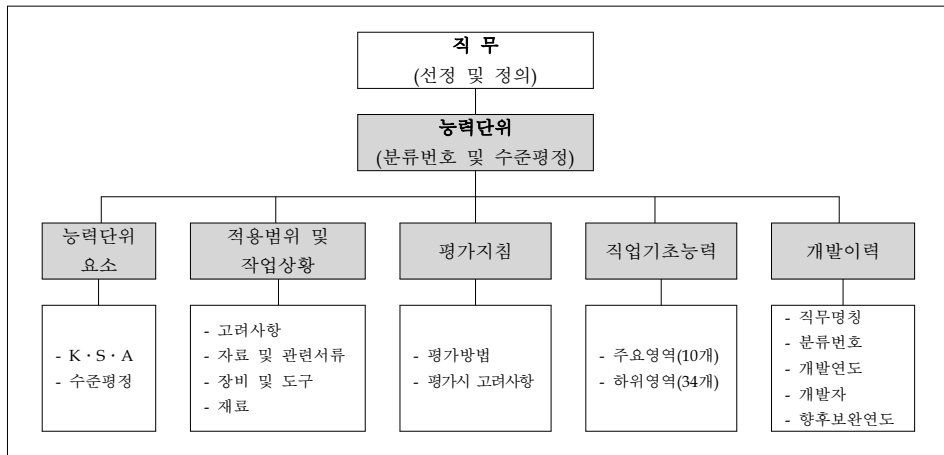
이처럼 산업 현장 중심의 직무 교육 훈련과정이 효과적으로 수행되기 위해서는 무엇보다 직무 분석이 중요하다. 이러한 직무 분석 기법 중 국내에서 많이 사용하는 것이 DACUM 기법이다(김판욱, 1995; Dafasco, 1996; Norton, R. E., 1997). 직무 분석은 직무의 성격에 관련된 중요한 모든 정보를 수집하고 이들 정보를 관리 목적에 적합하게 정리하는 체계적인 과정으로 인간의 노동력을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업이다(박종성, 2005; 이용순, 주인중, 정향진, 2002; 주인중 외, 2003).

이와 같이 직무 분석의 목적은 어떤 직무를 수행하기 위하여 담당자에게 요구되는 경험, 지식, 기능, 능력, 책임과 같이 그 직무가 타 직무와 구별되는 요인을 각각 명확히 밝혀서 기술하는 것을 목적으로 한다. 그리고 직무 분석 지침서에 의하여 개발된 직무 분석 자료는 교육훈련과정, 훈련 및 출제 기준뿐만 아니라 교과서와 교재 개발의 기초 자료, 직업사전 편찬의 기초 자료, 정부 관련 부처별 정책 입안 시 산업체 현장의 내용 반영 자료 등으로 활용될 수 있다(박종성, 서창교, 한상근, 2005; 이용순 외, 2004). 이들 직무 분석 자료를 개발하기 위한 직무의 체계는 하나의 직업(occupation)은 하나 혹은 두 개 이상의 직무(job)로 구성되며, 그 해당 직무는 한 개 이상의 책무(duty)로 구성된다. 또한 해당 책무도 한 개 이상의 작업(task) 그리고 작업은 한 개 이상의 작업 요소(task element) 나누어져 있다(이용순 외, 2004). 이러한 직무의 체계(박종성, 2008)는 국가직무능력표준 개발, 교육훈련 프로그램 개발 등에 활용될 수 있는 중요한 기준이 된다.

## 2. 국가직무능력표준 개발

### 가. 국가직무능력표준 개발의 구성 요소

국가직무능력표준에서의 직무는 대분류, 중분류, 소분류, 세분류 중 세분류를 의미하고 원칙상 세분류 단위에서 국가직무능력표준 개발이 수행된다(한국산업인력공단, 2013c). 이러한 표준 개발의 구성 요소의 출발점은 직무의 명칭, 직무의 정의, 능력단위 분류번호, 능력단위 및 능력단위요소의 수준평정, 능력단위요소별 수행 준거, 수행 준거별 지식(K)·기술(S)·태도(A), 적용 범위 및 작업 상황, 평가 지침, 직업기초능력, 개발 이력으로 구성되어 있다. 한국산업인력공단(2013c)은 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)을 제작 보급하고 각 해당 구성 요소 작성 예시를 상세히 제시하였다. 특히 능력단위 구성 요소를 제시하면 능력단위 분류번호, 능력단위 명칭, 능력단위 정의, 능력단위요소(수행준거, 지식·기술·태도), 적용 범위 및 작업 상황(고려 사항, 자료 및 관련 서류, 장비 및 도구, 재료), 평가 지침(평가 방법, 평가 시 고려 사항), 직업기초능력, 개발 이력으로 구성 요소를 구체적으로 제시하고 있다. 직무에 따른 국가직무능력표준 구성 요소와 해당 요소별 내용을 제시하면 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 국가직무능력표준 능력단위 구성 요소와 해당 요소별 내용  
출처 “국가직무능력표준 개발 매뉴얼” 한국산업인력공단, 2013c, 재구성.

### 나. 국가직무능력표준의 수준 체계

국가직무능력표준의 수준 체계는 능력단위와 능력단위요소의 수준을 평정함을 의미한다. 수준은 1수준에서 8수준까지 해당 정의와 지식 및 기술 그리고 역량과 경력이 수준별로 제시되어 있다. 한국산업인력공단(2013c)에서 제시한 수준을 정리하면 1-2수준은 구체적인 지시 및 철저한 감독 하에 문자 이해, 계산 능력 등 기초적인 일반 지

식을 사용하여 일상적인 과업을 수행하는 수준이며, 3-4수준은 제한된 권한 내에서 해당 분야의 기초 이론 및 일반 지식을 사용하여 다소 복잡한 다양한 과업을 수행하는 수준이다. 그리고, 5-6수준은 포괄적인 권한 내에서 해당 분야의 이론 및 지식을 사용하여 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행하고 타인에게 해당 분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준이며, 7수준은 해당 분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용하여 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있으며 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준이다. 8수준은 해당 분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있고 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있으며 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준이다.

**다. 국가직무능력표준의 개발 절차**

국가직무능력표준 개발의 세부적인 추진 내용과 절차는 [그림 2]와 같다. 개발 절차에 따른 단계별 주요 추진 내용을 제시하면(한국산업인력공단, 2013c) 1단계에서 고용노동부에서 해당 연도의 개발 계획안을 마련하고 관계 부처와의 협의를 진행하고, 2단계에서는 산업별인적자원개발협의체 등 국가직무능력표준 개발 위원을 선정하며, 3단계는 직무 분석에 의한 표준화 작업을 수행한다. 그리고 4단계에서는 자격정책심의회 상정과 심의, 확정하고, 제5단계는 국가직무능력표준을 고시하며 6단계에서는 국가직무능력표준을 홈페이지에 등재한다.

단 계	추진 내용	관련 기관
1단계 개발계획 수립	- 한국산업인력공단에서 개발 계획안 마련 - 관계 부처 협의 진행	- 고용노동부 - 한국산업인력공단
2단계 개발자 선정	- 산업별인적자원개발협의체 등 개발자 선정	- 고용노동부 - 한국산업인력공단
3단계 개발 진행	- 직무분석 작업 - 표준화 작업	- 직무분석가, SC 등 - 한국산업인력공단
4단계 심의 및 확정	- 자격정책심의회 상정·심의·확정	- 고용노동부, 교육부 - 한국산업인력공단
5단계 고시	- 국가직무능력표준 고시	- 고용노동부 - 한국산업인력공단
6단계 홈페이지 등재	- 고시된 국가직무능력표준 홈페이지 등재	- 고용노동부 - 한국산업인력공단

[그림 2] 국가직무능력표준 개발에 따른 단계별 추진 내용

출처 “국가직무능력표준 개발 매뉴얼” 한국산업인력공단, 2013c, 재구성.

### III. 연구 방법

이 연구는 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준(NCS) 개발 연구로 단계별 연구 범위와 절차 및 세부 내용은 [그림 3]과 같다.

단 계		연구 범위와 절차	세부 내용
준비	NCS 개발 영역 설정	- 대분류 24개 - 중분류 76개 - 소분류 213개(= 분야) - 세분류 833개(= 직무, Job) - '13년 NCS 개발 양식과 체제	- 한국고용직업분류표 - 한국표준직업분류표 - 한국표준산업분류표 - NCS개정분류체계표 - NCS 개발 매뉴얼
	NCS 개발 인력 계획 수립 및 선정	- NCS 개발전문위원 구성(공단위촉*) - 개발전문가 위촉(12명) - 워킹그룹 위촉(9명) - NCS 개발 사전 교육(워크숍)	- 산업현장전문가 7명 - 교육훈련전문가 3명 - 직무분석가/자격 1명 - 퍼실리테이터 1명
	NCS 개발 직무의 대상과 범위 심의·검증	- 직무의 선정과 연구 방향 - 연구 계획과 내용 심의 - 연구 수행 방법과 절차 심의	- 직무 대상 선정 - 직무 분석 수립 - 직무의 범위와 내용
개발	직무 선정에 따른 능력단위 및 요소 도출	- 직무 선정과 정의 - 능력단위와 능력단위요소 도출·개발	- 1차 워크숍 1박2일 - 1차 WG** 및 공단보고
	능력단위에 따른 수준 및 수행준거 도출	- 능력단위 및 능력단위요소별 수준평정 - 능력단위요소별 수행준거 도출·개발	- 1차 검토회의(수정, 보완) - 2차 워크숍(합의, 개발) - 2차 WG 및 공단보고
	능력단위요소별 K-S-A 도출 및 적용범위와 작업상황 등 개발	- 능력단위요소별 K-S-A 도출·개발 - 능력단위별 적용범위 및 작업상황, 평가 지침, 직업기초능력, 개발이력 개발	- 2차 검토회의(수정, 보완) - 3차 워크숍 1박2일 - 3차 WG 및 공단보고
검토·수정·보완	직무에 따른 하위요소 검토·수정·보완	- 직무, 능력단위, 능력단위요소, 수행준거, K-S-A, 적용범위와 작업상황, 평가 지침, 직업기초능력 수정·보완	- 3차 검토회의(수정, 보완) - 4차 워크숍 1박2일 - 4차 WG 및 공단보고
	직무에 따른 하위요소 검토·수정·보완	- 직무, 능력단위, 능력단위요소, 수행준거, K-S-A, 적용범위와 작업상황, 평가 지침, 직업기초능력 수정·보완	- 4차 검토회의(수정, 보완) - 5차 워크숍 1박2일 - 5차 WG 및 공단보고
	실무 및 검증(토)위원의 수정·보완에 관한 피드백 내용을 적극 반영·보고(총 10회 반복 실시함)	- 직무, 능력단위, 능력단위요소, 수행준거, K-S-A, 적용범위와 작업상황, 평가 지침, 직업기초능력 수정·보완 - 10차에 걸친 검토회의와 워크숍, WG 및 공단보고와 전문가 검증 단계에서의 피드백 내용 수정·보완 과정 진행	- 5차 검토회의(수정, 보완) - 6차 워크숍(합의, 개발) - 6차 WG 및 공단보고 - 공단 지침과 절차에 따라 각 10차까지 반복 수행
확정·완료	직무와 능력단위 및 능력단위요소에 따른 하위영역 확정·완료	- 직무 정의 - 능력단위 8개 도출·개발·확정 - 능력단위요소 27개 도출·개발·확정 - 적용범위와 작업상황, 평가지침, 직업기초능력, 개발이력 확정·완료	- 총 10회(차) 검토회의(수정 보완) - 총 10회(차) 워크숍(합의, 개발) - 총 10회(차) WG 및 공단보고

[그림 3] 국가직무능력표준 개발을 위한 단계별 연구 범위와 절차 및 세부 내용

\* 공단 : 한국산업인력공단

\*\* WG : 국가직무능력표준 개발 심의위원(NCS 질관리를 위해 위촉된 워킹그룹)

## 1. 준비 단계

준비 단계에서 첫째, 국가직무능력표준 개발 영역과 범위를 설정하기 위해 한국고용직업분류표, 한국표준직업분류표, 한국표준산업분류표를 근거 및 종합한 국가직무능력표준 개정 분류체계표를 활용하였다. [그림 4]와 같이 첫째, 국가직무능력표준 개정 분류체계표의 대분류 24개 중 12번째인 “이용·숙박·여행·오락·스포츠” 영역을 선정하고 다음 중분류 4개 중 3번째인 “관광·레저” 영역을 선정한다. 그리고 소분류 4개 중 4번째인 “관광·레저서비스” 영역을 선정하고 다음 세분류 4개 중 2번째인 “카지노운영관리” 영역을 선정한다. 바로 세분류인 “카지노운영관리”가 이 연구의 직무이다. 둘째, 구체적인 국가직무능력표준 개발 인력 계획 수립 및 수립을 위해 주로 개발에 참여할 산업현장전문가와 개발 과정 중 검증 역할을 하는 교육훈련전문가, 직무분석 및 자격전문가로 구분하되 “전문가 선정 기준”에 근거하여 일괄 공단에서 위촉 구성하였다. <표 1>은 카지노운영관리 직무 개발을 위한 NCS 개발전문가에 대한 직책별 해당 근무 지역을 제시한 것이다.

<표 1> 카지노운영관리 직무 개발을 위한 전문가 현황

연번	구분	성명	직책	근무 지역	연번	구분	성명	직책	근무 지역
1	산업 현장 전문가	김 OO	전무	서울	12	Fac.	채 OO	교사	전북
2		김 OO	전문가겸 교수	강원	13	W.G 위원	장 OO	대표	서울
3		양 OO	전문 교관	서울	14		김 OO	총지배인	서울
4		유 OO	전문가겸 교수	서울	15		이 OO	대표	서울
5		이 OO	전문가겸 교수	강원	16		이 OO	총지배인	서울
6		이 O	부장	강원	17		이 OO	이사	서울
7		조 OO	과장	서울	18		김 OO	교수	강원
8	교육훈련 전문가	김 OO	교수	서울	19		임 OO	교수	서울
9		이 OO	교수	서울	20		김 OO	연구원	서울
10		조 OO	교수	충북	21		조 OO	교수	서울
11	직무분석	김 OO	연구원	충북	22		정부부처	김 OO	사무관

이와 같이 위촉된 국가직무능력표준 개발 구성원은 개발전문가(산업현장전문가 7명, 교육훈련전문가 3명, 직무분석가/자격전문가 1명, 퍼실리테이터 1명)와 실무 및 검증 위원(위킹그룹 9명), 정부부처(사무관 1명)이다. 셋째, 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 근거하여 선정된 세분류인 직무에 대한 정의와 내용 및 구체적인 개발 범위와 방향 등을 개발전문가와 위킹그룹 간 충분한 검토·검증·심의를 거친 후 해당 직무를 개발한다.

## 2. 개발 단계

개발 단계에서는 첫째, 국가직무능력표준 세분류인 직무 선정에 따른 능력단위와



능력단위요소 도출을 위해 1박 2일 개발전문가(12명) 워크숍을 개최 진행하였다.

워크숍 개최의 주요 내용은 직무의 선정과 정의를 하였고 산업 현장과 밀접한 직무 분석을 신속하게 그리고 절차 및 경비가 매우 절감 효과를 가진 DACUM(Developing A CURRICULUM) 직무분석법을 이용하여 직무 특성에 따른 능력단위와 능력단위요소를 도출하였다. 그리고 이를 워킹그룹과 공단측에 1차로 실시 보고하였다. 둘째, 제2차 개발전문가 워크숍을 통해 워킹그룹 및 공단의 검토·수정 내용을 능력단위와 능력단위요소에 모두 반영하였고, 다음 국가직무능력표준 수준 체계표에 근거하여 능력단위 및 능력단위요소 수준을 제시하였다. 또한 이들 능력단위요소별 수행준거 도출 개발한 자료를 워킹그룹과 공단에 2차 보고하였다. 셋째, 제3차 개발전문가 워크숍을 통해 능력단위요소별 지식·기술·태도를 도출 개발하였고, 작성한 내용을 바탕으로 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력, 개발이력을 개발하였다. 또한 이들 자료를 워킹그룹과 공단측에 3차로 보고하였다.

### 3. 검토·수정·보완 단계

제3단계는 개발 직무에 따른 하위 영역을 대상으로 검토·수정·보완 단계로 첫째, 제3차까지 개발한 직무, 능력단위, 능력단위별 수행준거와 지식·기술·태도, 수준체계, 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력 등 개발 근거 자료를 공단 개발 규정과 지침에 따라 총 10차례(최소 10회 이상) 검토·수정·보완 절차 단계를 거쳐 워킹그룹과 공단에 보고하였다. 즉 개발전문들은 검토·수정·보완 개발 자료를 매 차수마다 워킹그룹과 공단측에 실시 보고를 한다. 그리고 이들로부터 피드백된 내용에 근거하여 국가직무능력표준에 모두 반영하고, 해당 차수의 개발 내용 결과를 종합 정리하여 한국산업인력공단 국가직무능력표준 개발 규정과 지침에 의해 총 10차례 이상 워킹그룹과 공단측에 의무적으로 실시 보고를 수행해야 한다.

개발 차수마다 이러한 보고 및 피드백 단계 과정을 거치는 주요 이유는 신규 사원 또는 산업 현장의 근로자가 해당 직무를 성공적으로 수행함은 물론 개인의 직무수행 능력 향상을 위한 현장 실무중심의 국가직무능력표준을 개발하고자 함이다.

### 4. 확정·완료 단계

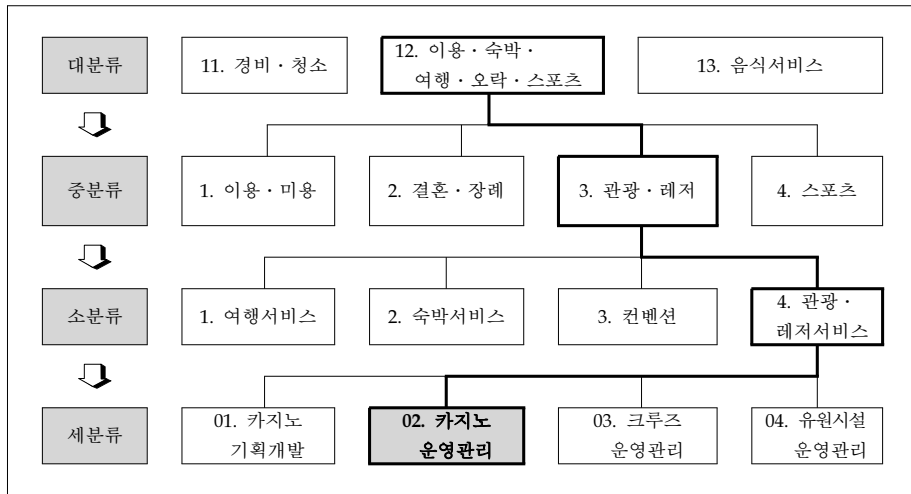
최종 확정·완료 단계에서는 개발 직무에 따른 능력단위와 능력단위요소, 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력, 개발이력을 확정·완료하였다. 확정·단계에서의 주요 내용은 첫째, 직무를 개발하였고 둘째, 직무에 따른 능력단위 8개를 도출하였다. 그리고 셋째, 능력단위별 능력단위요소를 27개 도출 개발하였고 넷째, 능력단위별 하위 영역인 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력, 개발이력을 개발하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 직무의 정의와 능력단위 개발

#### 가. 직무의 선정과 정의

직무의 명칭은 국가직무능력표준 개정 분류체계표의 대분류, 중분류, 소분류, 세분류 영역 중 원칙상 ‘세분류’ 단위에서 결정된다. 그리고 직무의 작성 방법과 내용 및 절차는 한국산업인력공단(2013c) ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)에 의거하여 반드시 작성함이 원칙이다. [그림 4]는 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 근거하여 세분류인 카지노운영관리 직무를 선정한 단위 영역별 체계도를 나타낸 것이다.



[그림 4] 국가직무능력표준 개정 분류 체계표에 의한 직무 선정 체계도 출처 “국가직무능력표준 개발 매뉴얼” 한국산업인력공단, 2013c, 재구성.

[그림 4]에 제시된 바와 같이 첫째, 대분류 24개 중 12번째 영역(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠)을 선정하고 둘째, 대분류의 하위 영역인 중분류 4개 중 3번째 영역(3. 관광·레저)을 선정한다. 그리고 셋째, 중분류 하위 영역인 소분류 4개 중 4번째 영역(4. 관광·레저서비스)을 선정하고 넷째, 소분류 하위 영역인 세분류 4개 중 2번째 영역(02. 카지노운영관리)을 선정한다. 선정된 세분류인 “02. 카지노운영관리”가 이 연구의 직무이다. 12명의 개발전문가들에 의해 최초 개발된 직무의 정의를 워킹그룹과 함께 총 10차례 검토·협의·수정·보완 절차 단계를 거쳐 직무의 정의를 개발하였

다. 직무의 정의를 제시하면 “카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광·레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게이밍을 제공하기 위해 이루어지는 카지노영업관리, 테이블게임관리, 테이블게임진행, 머신게임관리, 카지노현장정리관리, 카지노고객지원, 카지노영업지원, 서버일런스운영 업무를 하는 일이다.”

[그림 4]의 중분류인 관광·레저에 따른 카지노업에 관련된 해당 분야의 산업 발전과 동향에 대하여 한국고용정보원(2012)은 카지노업은 전통적으로 일본 시장이 강세였지만 최근 중국 관광객이 대거 유입됨에 따라 중국 시장의 비중이 확대 전망되고 있다. 특히 카지노업과 관련하여 호텔업, 음식업, 테마파크 등 이와 결합된 종합레저 휴양산업으로 발전하고 있다. 교육부(2013)에 따르면 2012년도 관광 관련 특성화고(전문고 포함) 졸업생은 3,889명, 전문대학 5,436명, 대학 2,112명, 대학원 168명으로 총 11,605명으로 입학생(12,896명) 대비 졸업생들의 인력 배출이 약 90%임을 알 수 있다.

### 나. 직무의 능력단위 개발

직무의 능력단위는 [그림 4]와 같이 국가직무능력표준 개정 분류체계표의 세분류인 “카지노운영관리” 직무의 하위 영역이다. 이들 하위 영역인 능력단위를 도출하기 위해 직무분석 기법을 활용하였고, 개발전문가와 워킹그룹 및 공단에 10차례 검토·수정·보완 절차 단계를 거쳐 <표 2>와 같이 직무에 따른 능력단위를 도출 개발하였다. 이러한 능력단위 도출 및 개발은 반드시 한국산업인력공단(2013c) ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)을 준수하여 개발해야 한다.

<표 2> 직무에 따른 능력단위 개발 및 세부 내용

순번	능력단위	세부 내용
1	카지노영업관리	- 영업을 효율적으로 운영하기 위하여 수행하는 능력
2	테이블게임관리	- 투명하고 원활한 게임진행을 위하여 수행하는 능력
3	테이블게임진행	- 영업장에서 규칙대로 고객이 편안하게 게임진행을 위하여 수행하는 능력
4	머신게임관리	- 쾌적한 영업 환경에서 고객이 게임을 즐길 수 있도록 관리를 수행하는 능력
5	카지노현장정리관리	- 영업장내에서 발생하는 현장정리 회계를 수행하는 능력
6	카지노고객지원	- 최상의 서비스를 제공하고 고객편의 사항을 위하여 수행하는 능력
7	카지노영업지원	- 원활한 게임과 최적의 영업 환경을 위하여 수행하는 능력
8	서베일런스운영	- 영업 전반에 대한 감시 체계를 수행하는 능력

개발할 능력단위가 많으면 많을수록 좋으나 한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)에 의하면 가급적 능력단위 개수가 10개 이상 개발할 필요가 있음을 원칙으로 하고 있지만, 직무 특성상 10개 이하도 인정하고 있다. 반면 도출한 능력단위 개수가 워킹그룹 및 공단측으로부터 ‘적다 또는 부족하다’는 최종 심사 결과를 받을 경우 개발전문가는 해당 직무에 대해 직무분석을 재실시 하는 등의 다양

한 방법으로 원인 분석을 실시하고 최종 협의된 내용을 근거로 능력단위를 재 도출해야 한다. 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사 결과를 반영하여 이 연구에서 도출 개발한 능력단위는 당초 14개에서 검토·수정·보완 등의 10차례 단계를 거쳐 최종 “카지노영업관리, 테이블게임관리, 테이블게임진행, 머신게임관리, 카지노현장경리관리, 카지노고객지원, 카지노영업지원, 서버일런스운영”의 8개로 개발 확정하였다.

## 2. 직무의 능력단위별 능력단위요소 개발

직무에 따른 능력단위(8개)별 해당 능력단위요소(27개)를 <표 3>과 같이 도출 개발하였다.

<표 3> 직무에 따른 능력단위별 해당 능력단위요소 개발 내용

순번	능력단위(8개)	능력단위요소(27개)
1	카지노영업관리	- 영업운영 기획하기, 영업장내 인력관리하기, 영업매출계획과 실적관리하기
2	테이블게임관리	- 딜러관리하기, 테이블관리하기, 테이블게임 고객관리하기
3	테이블게임진행	- 룰렛게임진행하기, 블랙잭게임진행하기, 바카라게임진행하기, 종합테이블게임진행하기
4	머신게임관리	- 머신고객관리하기, 머신기기운영하기, 지불금관리하기
5	카지노현장경리관리	- 환전하기, 출납하기, 일일매출집계하기
6	카지노고객지원	- 고객출입관리하기, 일반고객관리하기, 영업장내 질서유지하기
7	카지노영업지원	- 칩스관리하기, 게임카드관리하기, 게임사설환경관리하기, 카지노식음료제공하기, 카지노식음료제공하기
8	서베일런스운영	- 영업장모니터링하기, 직원관찰하기, 고객관찰하기

능력단위별 능력단위요소는 해당 능력단위를 구성하는 핵심 하위 요소로 한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 2>에 근거하여 능력단위별 해당 능력단위요소를 <표 3>과 같이 도출 개발하였다. 이러한 기준에 입각하여 도출 개발한 능력단위별 능력단위요소는 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사 결과를 적극 반영하여 10차례 개발·검토·수정·보완 등의 단계를 거쳐 최종 “영업운영기획하기, 영업장내 인력관리하기, 영업매출계획과 실적관리하기를 비롯하여 영업장모니터링하기, 직원관찰하기, 고객관찰하기”를 포함하여 총 27개 도출 개발하였다.

## 3. 직무의 능력단위와 능력단위요소별 수준 및 분류번호 제시

직무에 따른 능력단위 및 능력단위요소별 분류번호와 수준체계를 <표 4>와 같이 제시하였다.

<표 4> 직무에 따른 능력단위 및 능력단위요소별 분류번호와 수준체계 개발 내용

순번	분류번호	능력단위(수준)	능력단위요소	수준
1	12340201_13v1	카지노영업관리(6)	- 영업운영 기획하기	6
			- 영업장내 인력 관리하기	6
			- 영업매출계획과 실적 관리하기	6
2	12340202_13v1	테이블게임관리(5)	- 딜러 관리하기	5
			- 테이블 관리하기	5
			- 테이블게임고객 관리하기	5
3	12340203_13v1	테이블게임진행(3)	- 룰렛게임 진행하기	3
			- 블랙잭게임 진행하기	3
			- 바카라게임 진행하기	3
			- 종합테이블게임 진행하기	3
4	12340204_13v1	머신게임관리(3)	- 머신고객 관리하기	3
			- 머신기기 운영하기	3
			- 지불금 관리하기	3
5	12340205_13v1	카지노현장정리관리(3)	- 환전하기	3
			- 출납하기	3
			- 일일매출 집계하기	3
6	12340206_13v1	카지노고객지원(3)	- 고객출입 관리하기	3
			- 일반고객 관리하기	3
			- 영업장내 질서 유지하기	3
7	12340207_13v1	카지노영업지원(2)	- 칩스 관리하기	2
			- 게임카드 관리하기	2
			- 게임 시설·환경 관리하기	2
			- 카지노식음료 관리하기	2
8	12340208_13v1	서베일런스운영(4)	- 카지노식음료 제공하기	2
			- 영업장 모니터링하기	4
			- 직원 관찰하기	4
			- 고객 관찰하기	4

한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 3>에 근거하여 첫째, 능력단위요소별 수준 체계를 우선적으로 평정하고 둘째, 능력단위요소별 수준 평정치를 이용하여 능력단위 수준을 제시 확정한다. 셋째, 국가직무능력표준 개정 분류체계표에 의한 직무 선정 체계도인 [그림 4]에 근거하여 능력단위별 해당 분류번호를 부여한다. 예를 들면, 능력단위 최고 수준인 ‘카지노영업관리(6)’의 분류번호가 ‘12340201\_v131’이다. 여기서 첫째, 12의미는 대분류를 둘째, 3의미는 중분류를 나타내고 셋째, 4의미는 소분류를 나타낸다. 그리고 넷째, 02의미는 세분류를 다섯째, 01의미는 능력단위 중 첫 번째를 의미한다. 또한 여섯째 13의미는 2013년도를 일곱째, v1의미는 표준 개발 순서를 나타내는 버전으로 “v1은 신규 개발이고 v2는 첫 번째 보완을 v3는 두 번째 보완” 등 버전 번호로 산업 현장의 발전을 고려하여 3-5년 단위로 개정·보완할 수 있다.

#### 4. 직무의 능력단위요소별 수행준거와 지식·기술·태도 개발

직무에 따른 능력단위요소별 수행준거와 담당 일을 효과적으로 수행하는 데 필요한 지식·기술·태도에 대한 개발 내용 일부를 <표 5>와 같이 제시한다.

<표 5> 직무에 따른 능력단위요소별 수행준거와 지식·기술·태도 개발 내용의 예시

분류번호	12340208_13v1		
능력단위명칭	서베일런스 운영		
능력단위정의	- 서베일런스 운영이란 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 내외부의 비행을 차단하고 카지노와 고객의 자산 및 명성을 보호하기 위해 영업장 모니터링, 직원 관찰, 고객 관찰을 수행하는 능력이다.		
능력단위요소	수행준거		
12340208_13v1. 1 영업장 모니터링하기	1.1 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다. 1.2 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정행위를 방어 색출할 수 있다. - 중략 - 1.9 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.		
	【지식】 - 영업장 관찰 모니터 작동법 - 영업장 관찰 모니터 판독법 - 폐쇄회로 판독 지식 등	【기술】 - 관찰 모니터 작동법 운용 - 관찰 모니터 판독 능력 - 서베일런스 기기 작동 등	【태도】 - 적극적인 업무 수행 태도 - 보안에 관한 서약 준수 - 업무 윤리 준수 등
12340208_13v1. 2 직원 관찰하기	2.1 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차와 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.2 영업팀의 미스테인이나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하고 판독 사항을 전달할 수 있다. - 중략 - 2.7 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.		
	【지식】 - 영업장 관찰 모니터 작동법 - 영업장 관찰 모니터 판독법 - 영업장 출입 규정 지침 등	【기술】 - 관찰 모니터 작동법 운용 - 관찰 모니터 판독 능력 - 영업장 녹화 영상 편집 등	【태도】 - 주의 깊게 모니터링 - 정확한 상황판단 능력 - 부서와 직원간 협력 태도 등
12340208_13v1. 3 고객 관찰하기	3.1 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰 색출할 수 있다. 3.2 모니터를 통해 치팅(cheating) 시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다. 3.3 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생할 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.		
	【지식】 - 영업장 관찰 모니터 작동법 - 영업장 관찰 모니터 판독법 - 영업장 출입 규정 지침 등	【기술】 - 관찰 모니터 작동법 운용 - 관찰 모니터 판독 능력 - 영업장 녹화 영상 편집 등	【태도】 - 주의 깊게 모니터링 - 정확한 상황판단 능력 - 부서와 직원간 협력 태도 등

한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 4>의 능력단위별 능력단위요소 개발 내용에 근거하여 ‘서베일런스 운영(12340208\_13v1)’ 능력단위에 따른 수행준거를 개발하였고, 해당 준거를 보다 효과적으로 수행하기 위해 지식과 기술, 태도에 대한 개발 내용 일부를 <표 5>와 같이 제시하였다. 국가직무능력표준 개발 전 과정은 반드시 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사 협의 결과를 100% 반영해야 하고, 개발 지침에 따라 10차례 이상 개발·검토·수정·보완 등의 단계를 거쳐 개발함이 원칙이다. 이 연구는 개발 단계마다 위의 모든 규정과 지침을 준수하여 수행한 연구로 구체적인 개발 내용은 첫째, 능력단위 명칭에 따른 능력단위를 정의하였고 둘째, 능력단위요소별 수행준거를 도출하였고 이들 준거를 수행하는 데 필요한 지식·기술·태도를 개발하였다. <표 5>의 수행준거인 ‘영업장 모니터링하기(12340208\_13v1. 1)’에 대한 예시 내용을 살펴보면 첫째, 수행준거로 「1.1 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다., 1.2 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정행위를 방어 색출할 수 있다.」를 포함하여 「1.9 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.」까지 수행준거 총

9개를 도출 개발하였다. 둘째, 해당 수행준거를 효과적으로 수행하기 위한 “지식”으로 영업장 관찰 모니터 작동법과 관독법 및 폐쇄회로 관리에 관한 지식이고 “기술”은 “영업장 관찰 모니터 작동법과 관독법 및 서베일런스 기기 동작과 관리 능력이며 그리고 “태도”는 투명하게 업무를 수행하려는 적극적인 태도와 보안 준수 및 업무 윤리 준수이다.

## 5. 직무의 능력단위별 적용 범위 및 작업 상황, 평가 지침, 직업 기초능력, 개발 이력 개발

한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 5>의 “서베일런스 운영” 능력단위 개발 예시에 근거하여 적용 범위 및 작업 상황, 평가 지침, 직업기초능력, 개발 이력 내용은 다음과 같다.

### 가. 적용 범위 및 작업 상황

#### 1) 고려 사항

해당 능력단위의 사용 범위 및 수행에 필요한 물리적·환경적 조건과 능력단위요소의 부연 설명 사항을 작성한 것으로 주요 개발 내용은 다음과 같다. 첫째, 이 능력단위는 카지노 내의 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 도난방지, 고객보호, 질서유지, 사고방지 등을 위한 업무를 수행하는 데 적용된다. 둘째, 부정행위란 치팅, 절도, 횡령, 공모 등의 고객과 직원간의 행위를 포함한다. 셋째, 폐쇄회로 시설이란 카지노 영업장에 부착된 수많은 카메라 시설을 포함한다. 넷째, 직원의 영업장 출입 규정은 칩스 검색대를 통과함을 포함한다. 다섯째, 모든 팀의 규정절차 준수 여부에는 업무지침 준수와 부정행위를 포함한다.

#### 2) 자료 및 관련 서류

해당 능력단위를 수행하는 데 필요한 정보, 정보원, 서류 등을 작성한 것으로 주요 개발 내용은 서베일런스 지침, 카지노 영업 지침, 인사관리 규정, 관찰이 필요한 고객성향 분석 자료, 카드 카운터 판별을 위한 관련 자료, 치팅 자료집 등이다.

#### 3) 장비 및 도구

해당 능력단위를 수행하는 데 필요한 장비, 기계, 공구 등을 제시한 것으로 주요 장비 및 도구는 보안카메라, 모니터, 월스크린(wall screen), 복합기, 컴퓨터, 이동식 저장장치, 영상편집 프로그램 등이다.

#### 4) 재료

해당 능력단위를 수행하는 데 필요한 재료 등을 제시한 것으로 주 재료는 사무용품이다.

#### 나. 평가 지침

수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위한 ‘평가 방법’은 <표 6>과 같다.

##### 1) 평가 방법

해당 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위한 평가 방법은 <표 6>과 같이 피 평가자의 과정 평가와 결과 평가로 구분하여 평가한다.

<표 6> 수행준거를 평가하기 위한 평가 방법 및 개발 내용

평가 방법		평가 유형	
		과정 평가	결과 평가
A	포토폴리오	√	√
B	문제해결 시나리오	√	√
C	서술형 시험		
D	논술형 시험		
E	사례 연구	√	√
F	평가자 질문		√
G	평가자 체크리스트		
H	피평가자 체크리스트		
I	일지/저널	√	√
J	역할 연기		
K	구두 발표		
L	작업장 평가	√	√
M	기타		

한국산업인력공단(2013c)의 ‘13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 5>의 능력단위요소별 수행준거와 지식·기술·태도 개발 내용에 근거하여 피 평가자의 과정 평가와 결과 평가로 구분하여 <표 6>과 같이 평가 결과 내용을 제시하였다. 즉 능력단위인 ‘서베일런스 운영’의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 “A. 포토폴리오, B. 문제해결 시나리오, E. 사례연구, I. 일지/저널, L. 작업장평가”의 평가 방법에 따라 과정 평가와 결과 평가가 각각 적용되었고 “C. 서술형 시험”은 능력단위 특성을 고려하여 결과 평가만 적용 개발하였다.

##### 2) 평가 시 고려사항

<표 5>의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하기 위한 평가 시 주요 고려사항은 영업장 관찰 모니터 작동법과 판독법 능력, 부정행위 유형과 특성 파악 능력, 영업운영 지침 활용 능력, 상황별 처리 규정 습득 능력, 고객관리 규정과 지침 활용 능력, 게임지침 숙지 능력, 서베일런스 장비기기 운용 능력, 영업장 녹화 영



상 편집 능력 등을 포함한다.

#### 다. 직업기초능력

직업기초능력은 해당 직무 수행을 위해 기본적으로 갖추어야 직업능력으로 한국산업인력공단(2013c)의 '13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)에 근거하여 <표 7>과 같이 제시한다.

<표 7> 직무 수행을 위한 직업기초능력 개발 내용

순번	직업기초능력	
	주요 영역	하위 영역
1	의사소통능력	- 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	- 사고력, 문제처리능력
3	자기개발능력	- 자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
4	대인관계능력	- 팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	정보능력	- 컴퓨터활용능력, 정보처리능력
6	기술능력	- 기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
7	조직이해능력	- 국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
8	직업윤리	- 근로윤리, 공동체윤리

한국산업인력공단(2013c)의 '13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 [그림 4]의 직무의 선정 및 정의를 기초로 <표 7>과 같이 해당 직무 수행을 위한 직업기초능력을 도출 개발하였다. 직업기초능력 주요 영역은 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리로 총 10개로 구성되어 있다. 이에 따라 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사 협의 결과를 토대로 10차례 이상 개발·검토·수정·보완 절차 단계를 거쳐 <표 7>과 같이 '수리능력과 자원관리능력'은 제외하고 최종 8개의 직업기초능력을 도출 개발하였다.

#### 라. 개발 이력

이상의 국가직무능력표준 개발 내용을 종합하여 한국산업인력공단(2013c)의 '13년 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)과 <표 5>를 토대로 직무의 개발 이력에 대한 예시를 <표 8>과 같이 개발 제시하였다. 개발 이력의 구성 내용은 직무명칭과 분류번호, 개발연도와 버전번호를 기 개발한 직무 및 능력단위를 기초로 작성하고, 다음 개발자와 향후 보완 연도는 해당 사업자명을 기술 작성한다. 특히 보완 연도는 개발 및 보완한 날로부터 3-5년 후의 연도를 기입함이 원칙이다.

&lt;표 8&gt; 직무의 개발 이력에 따른 세부 내용 예시

구분		내용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		12340208_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	000진흥원, 000연구소
	최초(1차)	000진흥원, 000연구소
향후보완연도(예정)		2018

## V. 결론

이 연구는 카지노운영관리 직무에 관한 국가직무능력표준(NCS) 개발 연구이다. 이를 실현하기 위해 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사·협의 내용을 토대로 10차례 이상 개발·검토·수정·보완 절차 단계를 거쳐 다음과 같은 주요 결론을 얻었다.

첫째, 개발 직무의 정의에 근거하여 총 8개의 해당 능력단위를 도출 개발하였다. 개발 직무의 정의를 제시하면 “카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광·레저 욕구를 충족시키고 건전한 게이밍을 제공하기 위해 이루어지는 카지노영업관리, 테이블게임관리, 테이블게임진행, 머신게임관리, 카지노현장경리관리, 카지노고객지원, 카지노영업지원, 서버일런스운영 업무를 하는 일이다.”라고 최종 정의하였다. 그리고 이를 바탕으로 카지노영업관리, 테이블게임관리, 테이블게임진행, 머신게임관리, 카지노현장경리관리, 카지노고객지원, 카지노영업지원, 서버일런스운영 총 8개의 능력단위를 도출 개발하였다. 따라서 개발한 직무와 직무의 정의는 교육훈련과정 개발 시 훈련 직종과 직종의 정의로, 능력단위는 과정 또는 교과목으로 적용·활용된다.

둘째, 개발 능력단위 8개를 근거로 총 27개의 해당 능력단위요소를 도출 개발하였다. 능력단위별로 제시하면 카지노영업관리(3개), 테이블게임관리(3개), 테이블게임진행(4개), 머신게임관리(3개), 카지노현장경리관리(3개), 카지노고객지원(3개), 카지노영업지원(5개), 서버일런스운영(3개)으로 총 27개의 능력단위요소를 도출 개발하였다. 이렇게 개발된 능력단위요소는 교육훈련과정 개발 시 단위명으로 적용·활용된다.

셋째, 국가직무능력표준 수준체계표 및 개정 분류체계표에 근거하여 우선 능력단위요소별 수준을 제시하고, 다음 이들 능력단위요소별 수준의 평정값을 이용하여 상위 영역인 능력단위 수준을 제시하였다. 이상과 같은 이러한 근거 내용을 바탕으로 능력단위별 해당 분류번호를 최종 도출 제시하였다. 여기서의 수준체계는 활용패키지 개발 시 직능수준을 그리고 분류번호는 전체 직무구조 관리를 위한 직무 고유의 코드번호

호로 적용·활용된다.

넷째, 개발 능력단위요소별 수행준거와 지식·기술·태도를 총 8개 해당 능력단위별로 도출 개발하였다. 여기서 수행준거는 학습모듈 개발 시 학습목표로 지식·기술·태도는 학습 내용으로, 그리고 교육훈련과정 개발 시 수행준거는 교재 개발 또는 주차별 학습내용으로 지식·기술·태도는 강의계획서 등으로 적용·활용된다.

다섯째, 능력단위에 따른 적용 범위와 작업 상황, 평가 지침, 직업기초능력, 개발 이력을 총 8개 해당 능력단위별로 도출 개발하였다. 교육훈련과정과 활용패키지 개발 시 평가 지침과 직업기초능력은 훈련평가와 직업기초능력으로, 그리고 활용패키지 개발 시 평가 지침은 출제 기준의 평가 방법 등으로 적용·활용된다.

연구의 결론을 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 개발전문가와 워킹그룹 및 공단의 심사·협의 내용을 토대로 개발된 국가직무능력표준을 교육기관, 자격검정기관, 기업체 등에서 적극적으로 적용·활용할 수 있도록 제도적인 방안이 요구된다.

둘째, 직무분야별 활용패키지, 학습모듈, 교육훈련과정 등을 개발할 경우 산업 현장의 요구를 적극 반영된 국가직무능력표준에 기초하여 반드시 개발되어야 할 것이다.

셋째, 개발된 국가직무능력표준을 활용한 학문적 연구가 타 전문분야에 비해 부족한 실정이다. 따라서 관련 전문가와 교육기관 관계자 및 산업 현장 전문가에 의해 우리나라 실정에 맞는 특화된 국가직무능력표준 개발 관련 후속 연구가 요구된다.

## 참 고 문 헌

- 김덕기(2005). **산업부문별 인적자원개발과 국가직무능력표준**. 한국직업능력개발원.
- 김동연, 김진수(2013). 한국의 국가직무능력표준(NCS) 개발 동향 분석. **한국기술교육학회지**, 13(3), 22-46.
- 김관욱(1995). DACUM에 의한 공업고등학교 건축과 교육과정 개선안. **대한공업교육학회지**, 20(2), 49-50.
- 박종성, 서창교, 한상근(2005). **직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석 지침서**. 한국직업능력개발원.
- 박종성 외(2008). **국가직무능력표준 개발 지침서**. 한국직업능력개발원.
- 박종성(2008). 환경분야 국가직무체계 개발 연구. **공학교육연구**, 11(4), 94-108.
- 백종면, 박양근(2012). 국가직무능력표준(NCS)의 4년제 대학교육 도입 가능성에 대한 탐색적 연구. **취업진로교육**, 2(2), 1-19.
- 이영현 외(2002). **능력중심사회 구현을 위한 자격제도의 방향과 과제**. 한국직업능력개발원.
- 이용순, 주인중, 정향진(2002). **직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석 지침서**. 한국직업능력개발원.
- 이용순 외(2004). **직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석**. 한국직업능력개발원.

- 조정윤, 김상진, 박종성(2000). 국가직무능력 체제에 관한 기초 연구. 한국직업능력개발원.
- 조정윤, 김상진, 박종성(2002). 국가직무능력표준 개발 방안 연구. 한국직업능력개발원.
- 주인중 외(2003). 직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석 지침서. 한국직업능력개발원.
- 한국산업인력공단(2013a). 자격기본법. 법률 제11722호 제2조 2항.
- 한국산업인력공단(2013b). 국가직무능력표준 자료실. 한국산업인력공단 국가직무능력표준실.
- 한국산업인력공단(2013c). 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안). 한국산업인력공단 국가직무능력표준실.
- Dafasco. (1996). *The DACUM job analysis process*. Educational Resources Information Center.
- Norton, R. E. (1997). *DACUM Handbook. Second Edition*. Leadership Training Series No. 67. Ohio State Univ.

<Abstract>

## The Development of National Competency Standard(NCS) Regarding Casino Operations Management

Dong-Yeon Kim\*, Seung-Gyun Oh\*\*, Ja-Gil Koo\*\*\*, Jinsoo Kim\*\*\*\*

This study developed a National Competency Standard(NCS) regarding the casino operations management based on the manual for developing National Competency Standard of 13 years and a revised classification system chart of the National Competency Standard. For the research method, this study developed a national competency standard of relevant jobs after going through review, consultation, modification, supplementation, and reporting procedures 10 times with development experts of the National Competency Standard, the industrial setting professionals, education and training experts, qualification(job analysis) experts, facilitators, and a working group of job-verification committee based on the phased range and DACUM procedure of study. The major development results of this study are as follows.

First, this study selected and defined duties based on the revised classification system chart of the National Competency Standard, then drew and developed total 8 ability units based on the applicable duties. Secondly, based on the developed ability units, total 27 ability unit factors were deduced and developed. Thirdly, a standard system by ability unit factor was developed based on the level of the national competency standard and revised classification system chart, then this study deduced and developed a supra-domain of the standard system by competency units using the standard tranquility value by these competency unit factors. Based on such development contents and guidelines for the national competency standard ability unit classification number, this study deduced and developed category numbers by relevant competency unit. Fourthly, total 27 relevant performance standard by competency units and knowledge, skill, and attitude were deduced and developed. Fifthly, this study deduced and developed a scope of application, work situation, evaluation guide, core competency, and development history in reference to the total 8 relevant competency units based on the duties.

**Key words : Casino Operations Management, National Competency Standards, Competency Unit, Competency Unit Element**

---

\* Korea National University of Education

\*\* Advanced Institute of Convergence

\*\*\* Human Resources Development Service of Korea

\*\*\*\* Correspondence: Professor, Korea National University of Education, jskim@knue.ac.kr