

# 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

고혜원 · 오영훈 · 이수경



## 머 리 말

전체 고용서비스에서 민간 고용서비스 시장의 역할이 확대·강화되고, 민간 고용서비스 산업의 육성이 진행되고 있으며, 민간 고용서비스 산업의 확대를 위한 공공 고용서비스의 민간위탁도 점차 확대되어 가고 있는 추세이다. 그러나 아직까지 우리나라의 민간 고용서비스 기관들은 일반적으로 영세하며, 일부 대형화된 소수 업체를 제외하고는 전문성과 경쟁력이 부족한 상황이다. 현재 민간 고용서비스 종사자는 대략 3만 명을 웃도는 것으로 알려져 있으나, 고용서비스 산업의 육성이나 민간위탁의 효율성 및 효과성을 제고하는 데 가장 중요한 역할을 담당하는 종사인력의 실태에 대해서는 체계적이고 종합적인 파악이 이루어지지 못한 상황이다. 또한, 민간 고용서비스 기관의 대부분을 차지하는 직업소개업에 근무하는 상담원 등의 인력은 대부분 직업상담 또는 고용서비스 관련 전공자가 아니며, 전문적 지식과 능력이 취약한 상태로 단순 취업알선 업무에만 종사하는 것으로 알려지고 있다. 최근 정부가 공공서비스의 민간위탁 등을 통하여 고용서비스 공급을 확대하는 방안을 추진하면서 고용서비스 인력에 대한 수요도 증가하고 있으나 적합한 교육훈련을 받은 인재들이 부족한 실정이다.

이 연구는 민간 고용서비스업에 종사하는 인력의 실태를 분석하고, 관련 전문성 및 역량 강화와 관련된 정책과제를 도출하고자 수행되었다. 한국직업능력개발원 고혜원 박사가 연구책임을 맡았고, 오영훈 박사와 이수경 박사가 공동으로 참여하였으며, 전희선 위촉연구원은 자료 정리에 많은 도움을 주었다.

아무쪼록 이 연구를 기점으로 민간 고용서비스 인력의 역량 강화와 관련된 정책방안들이 충실히 마련되고, 아울러 민간 고용서비스의 활성화가 추진되기를 기대한다.

끝으로, 이 보고서에 제시된 정책대안이나 의견 등은 우리 원의 공식의견이 아니며, 연구진의 개인 견해를 밝힌다.

2011년 10월

한국직업능력개발원  
원장 박 영 범

## 제목 차례

### 요약

#### 제1장 서론\_1

제1절 연구의 필요성 및 목적 .....	3
제2절 선행 연구 검토 .....	6
제3절 연구 내용 및 방법 .....	8

#### 제2장 민간 고용서비스 현황과 고용구조\_13

제1절 민간 고용서비스 현황 .....	15
제2절 인력 관련 자격증 현황 .....	22
제3절 인력 관련 교육프로그램 현황 .....	26
제4절 인력의 고용구조 및 직무 .....	34
제5절 요약 및 시사점 .....	50

#### 제3장 민간 고용서비스 인력 실태와 직무\_53

제1절 인력 실태 조사 결과 .....	55
제2절 민간위탁 고용서비스 사업의 직무 조사 결과 .....	110
제3절 요약 및 시사점 .....	113

**제4장 해외의 고용서비스 인력과 역량\_117**

제1절 국제교육직업지도협회(IAEVG)의 EVGP 사례 ..... 119  
제2절 미국의 CDF 사례 ..... 125  
제3절 일본의 커리어컨설턴트 사례 ..... 138  
제4절 독일의 직업상담사 사례 ..... 152  
제5절 요약 및 시사점 ..... 163

**제5장 인력 역량 강화 방안\_167**

제1절 종합 논의 ..... 169  
제2절 역량 강화 관련 제언 ..... 175  
제3절 교육 관련 제언 ..... 177

**SUMMARY\_181**

**참고문헌\_183**

**부 록\_187**

1. 기관 및 종사자 설문지 ..... 189  
2. 일본의 커리어컨설턴트 기능검정시험 사례 ..... 203  
3. 독일의 연방고용청 전문대학의 노동시장경영학과와  
   직업상담학과의 이수체계 ..... 215

## 표 차례

<표 1-1> 집중그룹면담(FGI) 참여자 명단 .....	9
<표 1-2> 전문가협의회 참여자 명단 .....	10
<표 2-1> 「직업안정법」의 규제완화 내용 .....	16
<표 2-2> 민간 고용서비스 기관의 구성 .....	17
<표 2-3> 진로상담전문가 취득자 현황 .....	24
<표 2-4> 직업소개 종사자 교육훈련 과목 및 교육내용 .....	27
<표 2-5> 민간 고용서비스 전문교육과정(Ⅰ) .....	28
<표 2-6> 민간 고용서비스 전문교육과정(Ⅱ) .....	29
<표 2-7> 고용노동부-서울대 협력, 고용서비스 전문가 과정 .....	30
<표 2-8> 직업상담사 현장실무자 양성과정 .....	32
<표 2-9> 남녀별 종사자 수 .....	38
<표 2-10> 학력별 종사자 수 .....	39
<표 2-11> 전공별 종사자 수 .....	40
<표 2-12> 근로 형태별 종사자 수 .....	41
<표 2-13> 기업 규모별 종사자 수 .....	42
<표 2-14> 사업체 형태별 월평균 임금, 연령, 근속 연수, 경력 연수 .....	43
<표 3-1> 국내 공공기관의 민간위탁 사업 주요 현황 .....	57
<표 3-2> 고용노동부의 2011년도 주요 민간위탁 사업 .....	58

<표 3-3> 조사대상 업종(복수 응답) .....	62
<표 3-4> 조사대상 소재지(복수 응답) .....	64
<표 3-5> 조사대상의 법인 여부 .....	65
<표 3-6> 같이 하는 다른 분야 사업(복수 응답) .....	67
<표 3-7> 최초 창업 연도 .....	69
<표 3-8> 2010년 매출액 대비 인건비 비중 .....	70
<표 3-9> 2010년 매출액 대비 순이익 비중 .....	71
<표 3-10> 고용서비스 담당 근로자 수 .....	72
<표 3-11> 온라인+오프라인 회원 수: 기업 등 기관 .....	72
<표 3-12> 온라인+오프라인 회원 수: 개인 .....	73
<표 3-13> 서비스를 받은 대상: 남성(비율) .....	74
<표 3-14> 서비스를 받은 대상: 여성(비율) .....	74
<표 3-15> 서비스를 받은 대상: 연령대(1+2+3순위) .....	75
<표 3-16> 서비스를 받은 대상: 학력(1+2+3순위) .....	76
<표 3-17> 서비스를 받은 대상: 서비스 대상(1+2+3순위) .....	77
<표 3-18> 고용서비스 인력현황-업무분야(복수 응답) .....	78
<표 3-19> 고용서비스 인력현황-평균 연령 .....	83
<표 3-20> 고용서비스 인력현황-직업상담사 1급 .....	83
<표 3-21> 고용서비스 인력현황-직업상담사 2급 .....	84
<표 3-22> 고용서비스 인력현황-사회복지사 1급 .....	84
<표 3-23> 고용서비스 인력현황-사회복지사 2급 .....	85
<표 3-24> 고용서비스 인력현황-사회복지사 3급 .....	85
<표 3-25> 고용서비스 인력현황-청소년상담사 1급 .....	86
<표 3-26> 고용서비스 인력현황-청소년상담사 2급 .....	86



<표 3-27> 고용서비스 인력현황-청소년상담사 3급 .....	87
<표 3-28> 고용서비스 인력현황-커리어코치 .....	87
<표 3-29> 고용서비스 인력현황-학력: 고졸 이하 .....	88
<표 3-30> 고용서비스 인력현황-학력: 전문대졸 이하 .....	88
<표 3-31> 고용서비스 인력현황-학력: 대졸 이하 .....	89
<표 3-32> 고용서비스 인력현황-학력: 대학원 이상 .....	89
<표 3-33> 고용서비스 인력현황-종사자의 고용서비스 관련분야 평균 종사 경력 .....	90
<표 3-34> 고용서비스 인력현황-평균 근속 기간 .....	90
<표 3-35> 고용서비스 인력현황-종사자의 평균 연봉 .....	91
<표 3-36> 고용서비스 인력에 대해 실시한 교육훈련명(복수 응답) ·	93
<표 3-37> 고용서비스 활동에 필요한 최소 학력 .....	101
<표 3-38> 항목별 중요도 및 실제 수행능력 정도(기관 관리자 인식) ·	103
<표 3-39> 항목별 중요도 및 실제 수행능력 정도(종사자 인식) ·	105
<표 3-40> 영역별 중요도 및 실제 수행능력 정도 (기관 관리자 인식) .....	107
<표 3-41> 영역별 중요도 및 실제 수행능력 정도(종사자 인식) ·	109
<표 3-42> 취업성공 패키지 사업 및 새일센터 사업의 직무 ...	111
<표 3-43> 전직지원 사업의 직무 .....	113
<표 4-1> EVGP의 핵심 역량 .....	120
<표 4-2> EVGP의 전문 역량 .....	120
<표 4-3> 미국의 상담자 고용 분포 .....	125
<표 4-4> CDF의 12개 핵심 역량 .....	127

<표 4-5> GCDF 표준교육과정의 구성(권고안) .....	129
<표 4-6> GCDF 교육과정의 영역별 구성 내용 .....	129
<표 4-7> 한국 GCDF 역량 체계 및 부가 역량 .....	132
<표 4-8> GCDF-Korea 커리큘럼 개요 .....	133
<표 4-9> GCDF-Korea 인증시험 내용 .....	135
<표 4-10> 후생노동성 인정 커리어컨설턴트 양성기관 .....	140
<표 4-11> 1급 시험 개요 .....	143
<표 4-12> 2급 시험 개요 .....	143
<표 4-13> 커리어컨설턴트 양성 커리큘럼 예시 .....	144
<표 4-14> 직업상담사 학사과정의 구성 .....	155
<표 4-15> 노동시장경영학과 교육과정 .....	156
<표 4-16> 직업상담학과 교육과정 .....	158
<표 4-17> 학점 부여 기준 .....	161

## 그림 차례

[그림 1-1] 연구 흐름 .....	11
[그림 2-1] 직업상담사의 학력 분포 .....	45
[그림 2-2] 직업상담사의 전공 학과 분포 .....	46
[그림 2-3] 취업알선원의 학력 분포 .....	47
[그림 2-4] 취업알선원의 전공 학과 분포 .....	47
[그림 2-5] 커리어코치의 학력 분포 .....	49
[그림 2-6] 커리어코치의 전공 학과 분포 .....	49



## 요 약

### 1. 연구의 개요

최근 전체 고용서비스에서 민간 고용서비스 시장의 역할이 확대·강화되고, 민간 고용서비스 산업의 육성이 진행되고 있으며, 민간 고용서비스 산업의 확대를 위한 공공 고용서비스의 민간위탁도 점차 확대되어 가고 있는 추세이다. 그러나 아직까지 우리나라의 민간 고용서비스 기관들은 일반적으로 영세하며, 일부 대형화된 소수 업체를 제외하고는 전문성과 경쟁력이 부족한 상황이다. 현재 민간 고용서비스 종사자는 대략 3만 명을 웃도는 것으로 알려져 있으나, 고용서비스 산업의 육성이나 민간위탁의 효율성 및 효과성을 제고하는 데 가장 중요한 역할을 담당하는 종사인력의 실태에 대해서는 체계적이고 종합적인 파악이 이루어지지 못한 상황이다. 또한, 민간 고용서비스 기관의 대부분을 차지하는 직업소개업에 근무하는 상담원 등의 인력은 대부분 직업상담 또는 고용서비스 관련 전공자가 아니며, 전문적 지식과 능력이 취약한 상태로 단순 취업알선 업무에만 종사하는 것으로 알려져 있다. 최근 정부가 공공 고용서비스의 민간위탁 등을 통하여 고용서비스 공급을 확대하는 방안을 추진하면서 (또한 종합 고용서비스에 대한 수요가 시장으로부터 나타나면서) 고용서비스 인력에 대한 수요도 증가하고 있으나 적합한 교육훈련을 받은 인재들이 부족한 실정이다. 이 연구에서는 민간 고용서비스업에 종사하는 인력의 실태를 분석하고, 관련 전문성 및 역량 강화와 관련된 정책과제를 도출하여

보고자 한다.

연구 목적을 달성하기 위하여, 첫째, 민간 고용서비스 종사인력의 실태를 분석하였다. 전반적인 고용서비스업의 고용구조와 상담 및 취업알선 인력을 중심으로 유·무료 직업소개업 등 서비스 기관 등에 대하여 인력 실태를 파악하였다. 분석 내용은 주로 각 업종별 전반적인 종사인력 구조, 종사인력의 개인 특성 및 자격, 임금, 직무 특성 및 관련 역량 수준 등이다. 둘째, 민간 고용서비스 종사자 교육훈련 실태의 분석이다. 입직 전 관련 자격 및 교육훈련 실태와 현행 고용노동부 및 지방자치단체, 협회의 직업소개 종사자 대상 교육 실태를 분석하였다. 또한, 업체별 자체 종사자 교육 실태도 검토하였다. 셋째, 국제교육직업지도협회(International Association for Education and Vocational Guidance, IAEVG), 미국, 일본, 독일의 고용서비스 종사인력의 역량과 실태를 분석하였다. 주로 종사인력에 대한 자격 제도(국가 및 민간), 관련 역량 기준과 교육과정을 살펴보았다. 넷째, 민간 고용서비스 종사인력의 역량 제고와 관련된 장단기 정책과제를 도출하였다. 종사인력의 전문성 강화를 위한 역량 도출 및 역량 강화 프로그램, 관련 자격제도 개선, 교육프로그램 제언 등을 모색하였다.

## 2. 민간 고용서비스의 현황과 고용구조

민간 고용서비스 기관은 크게 직업소개업과 직업정보제공업, 파견 근로업 등으로 분류되는데, 1990년대 중반부터 민간 고용서비스 업체의 규모는 급속히 증가하였다. 그러나 영세한 개인사업자 위주로 성장이 이루어지고 있기 때문에 산업의 발전에 어려움이 있는 것으로 나

타나고 있다.

「직업안정법」에 의하면, 유료 직업소개 사업을 하는 자는 사업소별로 고용노동부령으로 정하는 자격을 갖춘 직업상담원을 1명 이상 고용하도록 규정되어 있으나, 직업상담원의 자격으로 직업상담사 이외에도 2년 이상의 경력이 있는 경우 등 폭넓게 인정되고 있어서 인력에 대한 기준은 거의 없다고 할 수 있다.

고용서비스와 관련하여 가장 중요한 자격증으로는, 국가자격인 직업상담사 1, 2급이 있으며, 이 밖에 몇 가지 등록된 민간자격증이 있으나 시장에서 실제로 인정받는 자격증은 아닌 것으로 나타나고 있다.

고용서비스 인력의 역량 강화를 위하여 기초적인 교육프로그램으로 고용노동부가 지원하는 직업소개 종사자 교육과 2011년도부터 시행되고 있는 전문교육과정이 있다. 그러나 직업소개 종사자 교육내용은 종사자에게는 필수적인 과목으로 구성되어 있기는 하지만 교육내용의 수준과 교육시간에 제약이 많다. 따라서 향후에는 다년간의 업무 경험자를 위한 심화과정을 개설할 필요도 있다. 또한, 전문교육과정의 경우 업무능력 배양 기회를 제공하는 것이 분명하나, 실무능력 제고에는 아직 큰 도움이 되지 않는 것으로 나타나고 있다.

이 밖에 민간에서 실시하는 직업상담사 실무 역량 강화 교육 등이 이루어지고 있는데, 직업상담사 자격증 취득이 곧 실무에서의 전문성 인정으로 이어지는 데는 한계가 있어서 자격증 취득 이후 실무 역량을 제고하기 위한 교육이 이루어지고 있다.

산업·직업별 고용구조 조사(OES) 분석으로 고용서비스 인력의 고용구조를 살펴보면, 민간부문에는 27,600명이 종사하고 있는 것으로 나타나고 있다. 민간부문 종사자의 평균 나이는 41.7세이며, 고졸 이

하가 전체의 40.7%를 차지하는 것으로 나타나고 있다. 평균 근속연수(현 직장에서 재직기간)는 4.33년으로 공공부문보다 낮은 편이다. 또한, 민간부문이 공공부문에 비해 영세한 사업체에 종사하는 것으로 나타났다. 민간부문 중 임금근로자는 73.4%, 사업주는 26.6%를 차지하는 것으로 나타났다. 월평균 임금은 민간부문이 208.1만 원으로 공공부문보다 높게 나타나고 있다. 그러나 경력연수는 공공부문이 7.01년으로 민간부문 4.97년에 비하여 높게 나타났다.

한편, 한국직업정보시스템에서는 고용서비스 인력으로 직업상담사 및 취업알선원, 커리어코치 등의 직종을 제시하고 있는데, 각 직종별 직무를 살펴보면, 커리어코치가 가장 업무 숙달기간이 긴 편이며, 취업알선원은 직업소개소 등에서 구직자와 구인자에 대한 정보를 토대로 적합한 대상자를 선정하는 등의 비교적 단순한 업무로 업무 숙달기간은 1개월 이상~3개월 미만으로 파악되고 있는 등 민간 고용서비스 인력에서도 업무 수행 능력이 다른 것으로 나타나고 있다.

### 3. 민간 고용서비스 인력 실태와 직무

민간 고용서비스에 종사하는 인력의 실태 및 역량 등을 파악하기 위하여, 유·무료 직업소개 기관 및 대학 등 400개소의 관리자 400명과 그 기관에서 근무하고 있는 종사자 400명 등 총 800명에 대한 조사를 실시하였고, 집중집단면담(FGI) 조사로 민간위탁 사업 종사자의 직무를 검토하였다.

전체 조사대상 기관 400개소 중 5개소를 제외한 395개 기관이 고용노동부 등 공공기관의 민간위탁 사업에 참여하는 것으로 나타났다.



2010년 매출액 대비 인건비 비중은 평균 43.93%이며, 매출액 대비 순이익 비중을 살펴보면, 평균 7.61%로서 일부는 순이익이 없거나 적자임을 밝히고 있다. 고용서비스 담당 근로자 수는 평균 9.56명이고, 평균 연령은 36.82세로서 앞서 제2장의 OES 분석 결과보다는 젊은 편이다. OES 분석에는 사업주가 포함되었기 때문에 이 조사보다는 비교적 연령층이 높았던 것으로 판단된다. 업무분야는 ‘직업소개/취업알선’ 분야가 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 ‘상담(개인/직업/진로/취업)’ 분야로 나타나고 있다.

직업상담사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 전체의 35개소이며, 2급 자격증 소지자 채용 기관은 305개소로 나타나고 있다. 사회복지사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 143개소, 2급 자격증 소지자 채용 기관은 230개소로 나타나고 있다. 대졸 인력 채용 기관이 가장 많은 것으로 나타나고 있으나 고졸 이하 인력도 101개소에서 채용하고 있다. 고용서비스 인력의 고용서비스 관련 분야 평균 종사경력을 살펴보면, 평균 3.4년으로 나타났다. 기관의 평균 근속기간을 살펴보면, 평균 2.65년으로 앞서의 OES 분석 결과보다는 낮은 편이다. 평균 연봉은 22.45백만 원으로 앞서의 OES 분석 결과보다는 조금 높게 나타나고 있다.

교육훈련이 실시되고 있기는 하나, 일부 기관의 직무향상교육을 제외하면 정부가 해당 위탁사업에 대하여 실시하는 ‘새일센터 종사자 역량강화 교육’ 및 ‘취업희망/지원 프로그램’ 등의 비중이 높게 나타나고 있다.

한편, 고용서비스 활동에 필요한 최소의 학력에 대해 종사자들에게 조사한 결과를 보면, 대졸이 가장 높게 나타났으며, 입직 전 교육훈련

이 필요하다는 비중이 66.0%로 나타났고, 필요한 교육훈련으로는 ‘(개인)상담기법’, ‘직업상담(사)’ 등 주로 상담관련 요구가 높았다.

기존에 고용서비스 인력의 역량으로 개발된 항목과 고용서비스 영역별로 중요도와 실제 수행능력 정도에 대한 인식을 조사하여 그 차이를 분석하면, 기관 관리자의 경우 전문적 기술 분야인 ‘창업에 관한 지식과 지원기술’과 이론적 지식 분야인 ‘노동시장/직업시장 변화 인식’, 전문적 기술 분야인 ‘유관한 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용’이 가장 높은 것으로 나타났다. 종사자의 경우에도 기관 관리자와 비슷하게 ‘노동시장/직업시장 변화 지식’, ‘창업에 관한 지식과 지원 기술’, ‘유관한 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용’의 순으로 나타났다.

고용서비스 영역별로 기관 관리자와 종사자의 중요성 인식과 실제 수행능력의 인식 정도 차이를 보면, 기관 관리자와 종사자 모두 ‘지역 사회 연계’가 가장 높게 나타났고, 차이가 가장 낮은 것은 ‘직업상담 실시’로 나타났다.

전반적으로 민간위탁 사업의 경우에 일자리와 개인을 매치시키는 취업알선에 대한 업무가 두드러지고 있다. 한편, 직무를 분석하기 위한 집중집단면담 조사 참여자들에 의하면, 직무의 전문성에 대한 명확한 규정 등이 없기 때문에 입직 이후 일을 배워 가는 형태로 서비스가 운영되고 있다고 한다. 이와 같이 서비스 인력의 하는 일과 전문성에 대한 체계적인 개념규정이 미비하다는 것은 이들 인력의 서비스 질의 제고에 상당한 장애요인이 될 수 있음을 나타내는 것이다.

#### 4. 해외의 고용서비스 인력과 역량

국제교육직업지도협회의 ‘교육 및 직업지도 서비스를 제공하는 실무자(EVGP)’ 역량은 국제적으로 통용되는 표준으로서 모든 실무자가 필요한 지식(knowledge)과 기술(skills), 태도(attitudes)에 초점을 맞춘 핵심 역량(core competencies)과 일부 실무자들의 업무특성에 초점을 맞춘 전문 역량(specialized competencies)으로 구분되고 있다.

한편, 미국은 전국진로개발협회가 서비스 인력의 역량에 대한 표준을 설정한 후, 이러한 표준에 따라 진로개발촉진자(Career Development Facilitator, CDF)를 개발하였다. 진로개발촉진자는 처음에는 미국 차원에서 개발되었으나, 현재는 전 세계 16개국에서 실무중심적인 교육과정으로서 취업지원업무 담당자의 업무능력 향상을 위해서 국제진로개발촉진자(Global Career Development Facilitator, GCDF) 자격증으로 활용되고 있다. 우리나라에도 도입되어 실시하고 있으나 아직은 현장전문가의 참여율이 매우 낮은 편이다. 이 국제진로개발촉진자(GCDF) 자격증이 요구하고 있는 학력, 전공, 실무경험 및 기초 요구 역량을 국내에서 활동하는 인력의 거의 대부분이 충족시키지 못하고 있는 것이 가장 큰 원인이다. 우리나라의 경우, 커리어 전문가의 직업지위가 낮은 것도 이 분야 종사자들의 지속적인 자기개발 동기를 낮추는 큰 원인이 되고 있다.

일본의 커리어컨설턴트는 기업과 근로자들의 수요에 부응하기 위한 노동시장 인프라로서 양성되어 왔다. 커리어컨설턴트 관련 자격은 민간기관 또는 공공직업훈련시설에서 실시하는 ‘커리어컨설턴트 능력평가시험(표준레벨시험)’과 국가기능검정 직종의 하나로써 실시되는 ‘커

리어컨설팅 기능검정시험(커리어컨설팅기능사)’으로 취득할 수 있다.

2011년 3월 말 기준 표준레벨의 커리어컨설팅트 유자격자 수는 31,186명이다. 그런데 이 민간자격은 커리어컨설팅 경험이 없이도 취득할 수 있는 등 실제 현장에서 신뢰도가 낮다는 문제점이 지적되었다. 이상과 같은 문제점을 인식하고, 2008년에 후생노동성은 커리어컨설팅트의 수준을 높이고 통일화하며, 이들의 능력요건을 명확히 하고, 커리어컨설팅트의 활동장소와 환경을 효과적으로 정비하기 위한 방안으로서 ‘커리어컨설팅 기능검정 시험’을 국가자격으로 신설하였다.

‘커리어컨설팅 기능검정 시험’은 커리어컨설팅협회가 후생노동성장관으로부터 지정시험기관으로 지정받아 실시하고 있다. ‘커리어컨설팅 기능검정 시험’에 합격하면 1급 또는 2급 ‘커리어컨설팅기능사’ 자격이 주어진다. 커리어컨설팅 기능검정(2급)은 숙련 레벨, 즉 풍부한 실천 경험을 가지고 재직자나 구직자, 학생 등을 포함한 다양한 피상담자에 대해 일정 수준 이상의 지원이 가능한 지식과 스킬을 검정하는 것이다. 시험만으로 파악하기 곤란한 사고 및 행동양식을 담보하기 위해 수험자격에 커리어컨설팅 실무경험(3~5년)을 요구하고 있는데, 이는 커리어컨설팅을 실제 실행할 수 있는 수준이다. 우리나라의 경우에도 직업상담사 등 국가자격이 실무능력을 보여 주지 못한다는 비판이 많으므로, 일본의 경우와 같이 실무경험에 입각한 자격증 취득으로 변화할 필요가 있다.

독일의 직업상담사는 민간 차원의 양성은 아니지만, 최초의 직업상담사 교육으로 매우 중요하다. 연방고용청 전문대학에서 운영하고 있는 직업상담사 교육과정은 유럽기준에 기초하여 구성되어 있으며, 이 과정을 마치면 학사 학위가 국제적으로 인정되고, 본인이 원하면 석사

과정으로 연결될 수도 있다. 이수 기간 동안 학생들은 연방노동청에 고용된다. 현장실습은 졸업시험과 연계되는데, 고용청의 다양한 부서에서 실무를 경험함으로써 통합적인 업무 이해가 가능하게 된다.

직업상담사 학사과정은 3년으로 이론과 실습을 연계하여 운영한다. 학교에서의 이론교육을 4개월씩 5학기, 그리고 학교 교육 사이에 4개월씩 4번의 현장실습이 운영되며, 이론과 실습을 합하여 3년 동안 총 180학점을 이수해야 한다. 이렇게 독일의 직업상담사 학사과정은 3년간 이론과 현장실습이 포함된 교육으로 실시되고 있기 때문에 현장지향형 교육으로 독일의 공공부문 직업상담을 효과적으로 만들고 있다.

## 5. 인력 역량 강화 방안

### 가. 국가 수준의 역량 기준 제시

장기적 관점에서 국가 차원의 커리어서비스 역량 가이드라인을 개발하여 도입할 필요가 있다. 커리어 서비스 분야의 국가 차원 지침이나 커리어서비스 기관과 전문인력의 역량 기준 등이 준비되어야 궁극적으로 서비스 인력의 역량이 제고되고, 서비스의 발전이 이루어질 수 있을 것이다. 국가 차원의 커리어서비스 역량 가이드라인이 부재하다 보니, 정책의 일관성이 부족하고 전문가 육성 체계도 부재한 것으로 나타나고 있다.

## 나. 직업상담사 자격제도 보완

고용서비스 인력의 전문성 강화를 위해 직업상담사 자격증 제도가 마련되어 있으나 자격증이 시장에서 프리미엄으로 작동하고 있지 못하다. 무엇보다도 부족한 것으로 나타나고 있는 실무능력 보완이 시급하다. 이를 위하여 여러 가지 방안을 시도할 수 있는데, 현재의 자격증 체계를 유지하게 된다면, 우선적으로 인턴제 및 직무연수 도입을 검토할 필요가 있다.

2급 직업상담사 자격증의 경우, 시험 합격 이후 1년간 인턴과정이 끝난 후에 자격증을 발부하도록 하며, 민간 고용서비스 업체 종사자는 1년 이상 근무자에 한해 인턴과정 면제가 가능하도록 한다.

1급 직업상담사 자격증의 경우, 직업상담의 슈퍼바이저, 직업심리치료, 직업검사 개발, 민간 고용서비스 컨설팅 등의 능력평가제를 도입할 필요가 있다.

또한, 기존의 직업상담사 자격증 기제를 활용하여 시장에서 스스로 자격증을 취득하기 위한 전문성을 강화 할 수 있도록 유도할 필요가 있다. 현재 직업소개 종사자들을 대상으로 하여 근무경력을 기준으로 자동으로 직업상담원으로 인정하고 있으나, 향후에는 공인중개사와 마찬가지로 일정 유예기간을 준 후 폐지하고, 의무적으로 직업상담사 자격 소지자만 근무하도록 할 필요가 있다.

한편, 직업상담사 자격증의 경우 이른바 ‘장롱면허’도 나타나고 있는데, 취득 이후 일정 기간이 경과한 후 보수교육을 의무적으로 받도록 하여 직업소개소 종사자의 전문성 향상이 자격증을 중심으로 유도될 수 있도록 하는 것도 필요하다.

#### 다. 교육 관련

현재 민간 고용서비스 종사자가 늘어나면서 능력개발에 대한 욕구도 높아지고 있는데, 경력단계별 교육 기회가 우선적으로 제공될 필요가 있다. 왜냐하면, 교육과 관련해서 입직 초기 인력의 요구와 심화교육이 필요한 인력의 요구사항이 조금 다르게 나타나고 있기 때문이다. 입직 초기의 경우에는 현재 수행능력 정도가 낮은 것으로 나타나고 있는 상담기법 등 실무능력, 창업에 관한 지식과 지원기술, 노동시장/직업시장 변화 인식, 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용에 대한 교육, MBTI나 스트롱, 에니어그램 등 검사, 4대보험 관련 법 등 노동법규에 대한 교육 수요가 높았다. 2~3년 차의 인력들에게는 취업지원 성과를 높일 수 있는 노하우나 실무 능력을 쌓을 수 있는 교육 훈련이 진행될 필요가 있다. 단순한 알선-취업 이상의 업무 성과를 낼 수 있는 효율적 교육 및 실전 훈련이 현장 실무 전문가를 통해 진행되어야 할 것이다.

둘째로, 사업분야별 교육이 필요하다. 현재 진행되는 직업소개 종사자 교육이나 전문교육과정 교육은 분야별로 세분화되어 있지 않아서 전문성을 향상시키기가 어렵다는 의견이 많았다. 따라서 사업분야별 교육 실시도 필요하다. 즉, 민간 고용서비스 교육과정을 개발할 때, 주요 업종별 담당 업무, 종사자의 전반적 수준, 교육이수 여건 등을 고려할 필요가 있다.

셋째로, 교육기회의 확대가 필요하다. 즉, 민간위탁 사업을 할 때 서비스 인력의 교육의무화나 평가 시 교육이수를 필수항목으로 채택하는 것이다. 교육의 기회가 한정적이어서 전 종사자가 교육을 원해도 일부만 수강할 수 있는 한계와 업무지체의 단점이 있으므로, 토요일을

활용하는 교육을 실시해 자기개발의 욕구가 강한 종사자가 참여할 수 있도록 할 필요가 있다. 이때, 온라인 및 CD 보급을 강화할 필요가 있다. 예를 들어, 고용노동부에서 취업성공 패키지 전담인력을 위한 전문상담교육이 지속적으로 필요한데, 취업성공 패키지 집단상담의 경우 대상자 유형별(출소자, 장애인, 청년실업 등) 전문집단상담프로그램을 제작 보급할 필요가 있다. 이때, 교재 제작도 취업성공 패키지를 운영했던 실무자 가운데서 집단상담 능력이 있는 전문가들이 개발하도록 한다면 실무능력 함양에 도움이 클 것이다.

넷째로, 여러 기관에서 각기 실시하는 교육을 지역의 고용센터에서 실시될 수 있도록 통합하여 단계별 체계적인 교육이 의무적(적어도 민간위탁 기관에 대해서는)으로 이루어져야 할 필요도 있다. 해마다 겹치는 교육도 발생하고, 교육이 의무가 아니기 때문에 실무자의 요구는 무시되고 기관의 업무적인 상황에 따라 이루어지게 된다. 또한 교육은 상반기와 하반기에 걸쳐 시기적으로 골고루 분배되어야 할 필요도 있다. 예산 집행 문제로 인해 하반기에 교육이 물리는 경향이 있다.

다섯째로, 민간 고용서비스 전문교육과정의 안정적인 운영을 하기 위해서는 전반적인 고용서비스 정책 및 집행과 관련된 기관에서 지속적으로 개발 및 운영을 담당하는 것이 바람직하다(한국고용정보원 등). 잦은 운영주체의 교체는 안정적인 교육과정 운영은 물론이고 교육성과를 체계화하고 개선하는 데 한계가 있다.

여섯째로, 심화과정을 운영할 때는 가능하면 블렌디드러닝(처음과 마지막 오프라인, 중간과정 온라인 등)의 도입을 검토하고, 재직자 계좌제를 활용하여 교육을 지원하거나 대학원 과정(대부 지원 등)의 지원 활성화도 도모할 필요가 있다.



# 제 1 장

## 서 론

제1절 연구의 필요성 및 목적

제2절 선행 연구 검토

제3절 연구 내용 및 방법



## 제1장 | 서론

### 제1절 연구의 필요성 및 목적

국가고용전략회의 및 고용노동부의 민간 고용서비스 선진화 방안, 경제사회발전노사정위원회 고용서비스발전위원회 합의문(2010.7.14.) 등에서 나타나듯이 전체 고용서비스<sup>1)</sup>에서 민간 고용서비스 시장의 역할이 확대·강화되고, 민간 고용서비스 산업의 육성이 진행되고 있으며, 민간 고용서비스 산업의 확대를 위한 공공고용서비스의 민간위탁도 점차 확대<sup>2)</sup>되어 가고 있는 추세이다. 고용서비스를 제공하는 기관은 크게 민간 고용서비스 기관(Private Employment Agency, PREA로 통칭)과 공공 고용서비스 기관(Public Employment Service, PES로 통칭)으로 구분되며, 우리나라에서 민간 고용서비스업은 「직업안정법」 등에 근거하여 직업소개업, 직업정보제공업 등으로 분류<sup>3)</sup>되고 있다.

- 
- 1) 노동부의 개념 규정(노동부. 「더 많은 사람에게, 더 나은 일자리를!». 국가고용지원서비스 혁신 보고회 자료. 2005. 4. 6.)에 의하면, 고용서비스는 ‘개인의 직업활동과 기업의 인재확보를 지원하고 국가 인적자원의 흐름을 조절하는 신호등과 도로의 역할을 하는 국가적 인프라’이다.
  - 2) 2011년 기준 고용노동부의 민간위탁 사업의 규모는 1,000억에 이른다.
  - 3) 고용서비스를 규율하는 주요 법제는 「직업안정법」 및 동법의 특별법으로 제정된 「과건근로자 보호 등에 관한 법률」이며, 이 두 법률에서는 민간 고용서비스 가운데 법규제의 대상이 되는 서비스 유형을 5가지로 규정하고(①직업소개 사업, ②직업정보제공 사업, ③근로자 모집, ④근

#### 4 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

최근에는 취업알선, 채용대행, 헤드헌팅, 직업정보 제공 등의 고용서비스를 종합적으로 제공하는 종합 고용서비스 회사가 등장하고 있다.

그러나 아직까지 우리나라의 민간 고용서비스기관들은 일반적으로 영세하며, 일부 대형화된 소수 업체를 제외하고는 전문성과 경쟁력이 부족한 상황이다. 현재 민간 고용서비스 종사자는 대략 3만 명<sup>4)</sup>을 웃도는 것으로 알려져 있으나, 고용서비스 산업의 육성이나 민간위탁의 효율성 및 효과성을 제고하는 데 가장 중요한 역할을 담당하는 종사 인력의 실태에 대해서는 체계적이고 종합적인 파악이 이루어지지 못한 상황이다. 또한, 민간 고용서비스 기관의 대부분을 차지하는 직업소개업에 근무하는 상담원 등 인력은 대부분 직업상담 또는 고용서비스 관련 전공자가 아니며, 전문적 지식과 능력이 취약한 상태로 단순 취업알선 업무에만 종사하는 것으로 알려지고 있다. 최근 정부가 공공서비스의 민간위탁 등을 통하여 고용서비스 공급을 확대하는 방안을 추진하면서 (또한 종합 고용서비스에 대한 수요가 시장으로부터 나타나면서) 고용서비스 인력에 대한 수요도 증가하고 있으나 적합한 교육훈련을 받은 인재들이 부족한 실정이다.

고용서비스 인력과 관련하여 대표적인 자격증인 직업상담사의 경우 고용서비스 제공에, 특히 정부지원 사업을 추진하는 데 필요한 자격증임에는 틀림없으나, 숙련도의 측면에서는 불확실한 자격증으로 인식되고 있다. 그럼에도 불구하고 현재 고용서비스업을 하려면 직업상담사가 필요한 상황이나 이에 대한 공급도 체계적으로 이루어지지 않고

---

로자 공급 사업, ⑤근로자 파견), 이에 따르는 규제와 행위준칙을 규정하고 있다. 이 연구에서는 직업안정법에 근거하는 직업소개업을 중심으로 한 고용서비스 인력에 대하여 초점을 둔다.

4) 박희열·안진용(2010)에 의하면, 우리나라의 고용서비스 종사자는 3만 2천여 명이며, 이 중 공공부문 근무자는 2천여 명, 민간부문 종사자는 3만여 명으로 제시되고 있다.

있다. 자격증 소지자 이외에 석사 이상 관련 전공자(예: 경기대학교 대학원, 한국기술교육대학교 대학원)들이 배출되고는 있으나, 현재의 저임금 사업 인력으로 근무하기에는 근무조건이 좋지 않다. 또한, 현재 종사하는 인력의 지속적인 전문성 개발을 위한 교육훈련도 매우 부족한 상황이다.

최근 민간 고용서비스 시장은 해외 다국적기업의 국내 유입, 공공 고용서비스의 민간위탁 등으로 과거와는 다른 인력 구성 및 역량을 요구하고 있다. 2008년부터 고용노동부와 한국고용정보원에서 민간 고용서비스 우수기관 인증제도를 실시하고 있으나, 인증제도 참여 업체와 인증 업체는 아직 소수(2011년 초 기준 43개소)에 불과하며, 인력의 전문성 및 교육훈련 관련 사항에 대해서도 인증 지표가 미흡<sup>5)</sup>하고, 인력의 실태에 대한 파악도 매우 미흡한 수준이다.

따라서, 이 연구를 통하여 민간 고용서비스업에 종사하는 인력의 실태를 분석하고, 관련 전문성 및 역량 강화<sup>6)</sup>와 관련된 정책과제를 도

5) 민간 고용서비스 우수기관 인증의 경우 직업소개업과 직업정보제공업으로 구분되어 실시되고 있다. 직업소개업의 경우 6개 영역, 24개 인증지표, 38개 평가항목(무료의 경우 2개 항목 적용 제외), 62개 체크리스트 항목으로 구성되어 있다. 직업정보제공업의 경우 7개 영역, 23개 인증지표, 37개 평가항목, 64개 체크리스트 항목으로 구성되어 있다. 이 중 인력에 대한 부분은 직업소개업 및 직업정보제공업 공히 인적자원관리 영역에서 다루고 있다. 취업 및 상담알선을 직접적인 목적으로 하는 직업소개업에 대한 인적자원관리 영역에서는 4개의 인증지표가 있으며, 직업상담원 지표에서는 직업상담원 고용, 상시근무의 2개 항목, 인력적절성 지표에서는 직원 명단과 실제 근무자 일치, 인력 규모의 적절성의 2개 항목, 교육훈련 지표에서는 인적자원 개발 투자, 교육훈련 프로그램의 다양성 및 선택권, 모범사례의 전달교육 및 적용의 3개 항목, 복지 및 보상 지표에서는 급여수준의 적절성, 복지향상 프로그램의 2개 항목이 있다. 직업정보제공업의 경우 이상의 직업소개업의 4개의 인증지표 중 직업상담원을 제외하여 인력채용 원칙 지표를 설정하고 인적자원전략 수립, 인력선발원칙 이행의 2개 항목을 두고 있다.

6) 이 연구에서 의미하는 민간 고용서비스는 민간서비스 기관이 실시하는 성인 대상 고용서비스를 의미하며, 종사자의 역량(competencies)은 종사자가 서비스를 해낼 수 있는 힘으로서, 업무 수행을 위하여 요구되는 능력(skills)과 지식(knowledge) 및 태도(attitude)로 구성된 복합적 개념을 의미한다. 다만, 현재의 우리나라 고용서비스 수준이 높지 않음을 고려하여 취업알선 및 상담 등의 초보인력의 역량 강화에 초점을 두고자 한다.

## 6 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

출하여 보고자 한다.

### 제2절 선행 연구 검토

그간 이루어졌던 민간 고용서비스 관련 연구들은 대부분 민간 고용서비스의 시장상황, 매출액, 순이익 등 사업 현황이나 취업 알선 성과에 초점을 두었으며(김승택·신현구, 2007; 고혜원·김상호·신현구, 2008; 백광호, 2008), 민간의 고용서비스 종사인력의 실태를 본격적으로 연구한 경우는 거의 없다. 다만, 공공과 민간 고용서비스에 종사하는 직업상담자나 진로개발 지원인력의 전문성 및 양성과 관련된 연구(윤형한, 2008; 진미석·윤형한, 2004)가 일부 있다. 이 밖에 관련 교육프로그램을 개발한 연구들이 있다(김병숙·박가열·안윤정, 2010; 박가열·최영순, 2010). 이 부분에서는 주요 선행 연구들을 검토하여 보았다.

#### 1. 인력의 양성 및 활용, 전문성 관련

진미석·윤형한(2004)의 ‘성인 대상 진로개발 지원인력의 양성·활용 실태와 개선방안’에서는 성인의 진로개발 특성과 역량 분석, 공공 및 민간에서 일하고 있는 진로개발 지원인력의 현황 분석, 외국의 진로개발 지원인력 전문성 체계 및 활용 실태를 분석한 후 진로개발 지원인력의 전문성을 도출하고, 양성과 활용방안을 제시하였다. 이 연구에서는 또한, 우리나라 진로개발 지원인력의 역량으로 이론적 지식과

전문적 기술, 기본적 능력 및 태도로 총 21개의 전문성(역량)을 도출하였다.

한편, 윤형한(2008)의 ‘직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인’은 직업상담자의 전문성 발달과정, 직업상담자의 전문성 수준 및 직업상담자의 전문성에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 탐색하였다.

## 2. 교육프로그램 개발 관련

박가열·최영순(2010)은 민간 고용서비스 종사인력에 대한 면담과 설문조사 등을 통한 요구 분석 및 관련 교육프로그램 실태를 분석한 후 교육프로그램을 개발하였으며, 김병숙·박가열·안윤정(2010)에서는 직업상담 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육프로그램을 개발하였다.

박가열·최영순(2010)에서는 구체적으로 고용서비스 업무를 수행하기 위해서 요구되는 필요 역량으로 구직자의 취업정보 제공 및 취업능력 제고 측면에서 구인·구직 상담에 기본적으로 요청되는 대인관계 능력, 고객의 요구를 분석하고 평가할 수 있는 능력, 구직자의 진로발달 및 구인자의 사업 수행 지원을 위해 필요한 지식, 고용서비스 사업 수행에 기초가 되는 기획, 마케팅, 세무, 회계, 자원관리 등에 관한 경영 관련 기초 능력, 고용의 기본이 되는 고객의 사적인 정보를 소중히 다루기 위한 윤리의식 등을 도출하였다. 특히 이 중에서 사업기획, 마케팅, 세무, 회계, 및 자원관리 등에 관한 경영 관련 기초 능력은 공공 부문에 비해 민간 고용서비스 업종 종사자에게 기본적으로 필요한 핵심 역량으로 판단하였다.

### 제3절 연구 내용 및 방법

#### 1. 연구 내용

연구 목적을 달성하기 위하여, 첫째, 민간 고용서비스 종사인력의 실태를 분석하였다. 전반적인 고용서비스업의 고용구조와 상담 및 취업알선 인력을 중심으로 유·무료 직업소개업 등 서비스 기관 등에 대하여 인력 실태를 파악하였다. 분석 내용은 주로 각 업종별 전반적인 종사인력 구조, 종사인력의 개인 특성 및 자격, 임금, 직무 특성 및 관련 역량 수준 등이다.

둘째, 민간 고용서비스 종사자 교육훈련 실태의 분석이다. 입직 전 관련 자격 및 교육훈련 실태와 현행 고용노동부 및 지방자치단체, 협회의 직업소개 종사자 대상 교육 실태를 분석하였다. 또한, 업체별 자체 종사자 교육 실태도 검토하였다.

셋째, 국제교육직업지도협회(IAEVG), 미국, 일본, 독일의 고용서비스 종사인력의 역량과 실태를 분석하였다. 주로 종사인력에 대한 자격제도(국가 및 민간), 관련 역량 기준과 교육과정을 살펴보았다.

넷째, 민간 고용서비스 종사인력의 역량 제고와 관련된 장단기 정책 과제의 도출이다. 종사인력의 전문성 강화를 위한 역량 도출 및 역량 강화 프로그램, 관련 자격제도 개선, 교육프로그램 제언 등을 모색하였다.



## 2. 연구 방법

첫째, 관련 자료 및 문헌, 통계 분석을 실시하였다. 관련 국내외 연구문헌을 분석하고, 고용서비스 종사자의 고용구조 등을 파악하기 위하여 산업·직업별 고용구조 조사(OES) 통계를 분석하였다.

둘째, 실태 파악을 위한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 유무료 직업소개업 및 학교 등의 종사인력 실태를 파악할 목적으로 고용서비스 기관 400개소의 관리자 및 종사인력 400명 등 총 800명에 대하여 실시하였다. 주로 각 업종별 전반적인 종사인력 구조, 종사인력의 개인 특성 및 자격, 임금, 직무 특성 및 관련 역량 수준, 교육 요구 사항 등을 조사하였다.

셋째, 정부의 민간위탁 사업 등에 참여하는 업종별·수준별 민간 고용서비스 기관 종사인력의 직무내용 및 교육 요구 사항 등을 파악하기 위한 집중그룹면담(FGI) 조사를 실시하였다.

〈표 1-1〉 집중그룹면담(FGI) 참여자 명단

성명	기관	사업
김희영	새일센터 현장강사(프리랜서)	새일센터
서정아	새일센터 현장강사(서울북부여성발전센터)	새일센터
송영희	인지어스	취업성공 패키지
신종완	대명직업전문학교	취업성공 패키지
이혜림	스텝스	취업성공 패키지
정현주	스텝스	취업성공 패키지
배윤정	제니엘	취업성공 패키지

<표 계속>

10 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

성명	기관	사업
김재립	인지어스	전직지원사업
김홍신	인지어스	전직지원사업
윤통현	인제이매니지먼트	전직지원사업
이현석	인제이매니지먼트	전직지원사업
이창규	인텍스루트코리아	전직지원사업
이재영	인텍스루트코리아	전직지원사업
최창선	제이엠커리어	전직지원사업

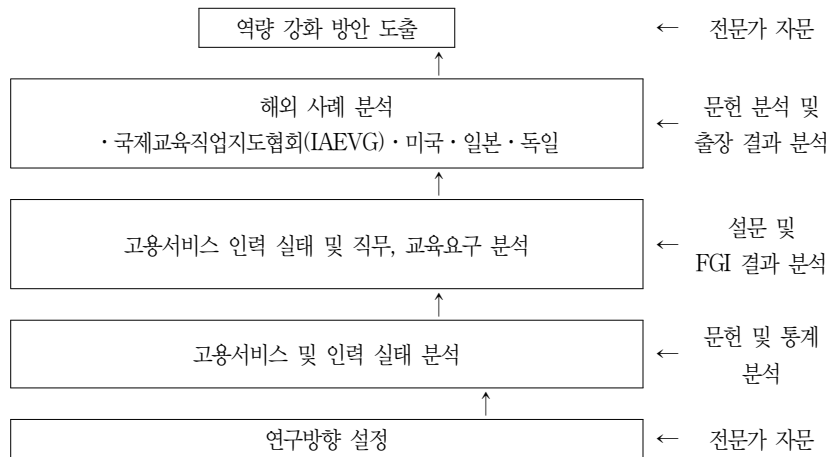
넷째, 연구 관련 방향 및 조사계획의 검토, 정책방안 검토를 위한 전문가협의회를 실시하였다. 관련 전문가, 공공 및 민간 고용서비스 관계자 등이 참여하였다.

〈표 1-2〉 전문가협의회 참여자 명단

성명	기관
박동현	동반성장위원회(고용센터 근무 경력)
김성배	로지컴(커리어컨설턴트, 고용서비스 기관)
김혜자	이화여대(커리어코치 교육기관)
김웅태	CBS컨설팅(GCDF 교육기관)
이현아	동작여성인력개발센터(무료 직업소개업)
신현구	한국노동연구원(관련 연구자)
박가열	한국고용정보원(관련 연구자)

이상과 같은 연구내용과 방법이 결합되어 연구는 다음과 같이 추진되었다.

[그림 1-1] 연구 흐름





## 제 2 장

# 민간 고용서비스 현황과 고용구조

- 제1절 민간 고용서비스 현황
- 제2절 인력 관련 자격증 현황
- 제3절 인력 관련 교육프로그램 현황
- 제4절 인력의 고용구조 및 직무
- 제5절 요약 및 시사점



## 제2장 | 민간 고용서비스 현황과 고용구조

### 제1절 민간 고용서비스 현황

#### 1. 민간 고용서비스의 범주

「직업안정법」에서는 고용서비스를 ‘구인자 또는 구직자에 대한 고용 정보의 제공, 직업소개, 직업지도 또는 직업능력개발 등 고용을 지원하는 서비스’로 폭넓게 정의하고 있다. 즉, 광의의 민간 고용서비스업은 민간 주체가 운영하는 모든 인력 관련 산업을 의미한다. 그러나 민간 고용서비스업의 핵심은 직업안정 기능이며, 최근 새로운 형태의 인력 서비스를 제공하는 사업체들이 생기고는 있으나, 기본적으로 직업안정에 그 뿌리를 두고 있어 새로운 서비스의 경우도 직업안정 기능과 융합하여 제공되는 경우가 대부분이다(김승택·노상현·신현구, 2006).

민간 고용서비스 기관은 크게 직업소개업, 직업정보제공업, 파견근로업 등으로 분류되는데, 최근에는 취업알선, 채용대행, 헤드헌팅, 직업정보제공 등의 고용서비스를 종합적으로 제공하는 종합 고용서비스 회사가 등장하고 있다(김승택, 2011).

우리나라에서 「직업안정법」이 처음 만들어진 것은 1961년으로 산업화가 막 시작되던 시기였다. 그러나 이 시기에는 직업안정에 대한 실질적 관심이 거의 없는 시기였다. 처음으로 고용서비스의 정비가 이루어지기 시작한 것은 1980년대이며, ILO의 권고사항 변화와 고용보험의 시행 등 노동시장의 변화에 대응하여 1994년과 1995년에 대폭적인 개정이 이루어진다. 이 시기의 개정을 통하여 민간직업안정기구에 대한 여러 가지 행정규제를 철폐하거나 완화하여 민간 인력서비스 산업의 활성화를 꾀하였다. 1997년 외환위기 이후 실업사태에 대응하여 민간부문에서는 확대되는 수요에 대응하기 위한 사업체 수의 증가와 더불어 관련 규제완화로 인한 영세 업체의 증가가 두드러지게 되었다.

〈표 2-1〉 「직업안정법」의 규제완화 내용

구분	1999년 개정 전	완화내용
무료 직업소개 사업	허가제	신고제로 전환
유료 직업소개 사업	허가제	등록제로 전환
직업소개 사업 종사자 교육	연 24시간 이상 의무교육·훈련 부과	폐지(자율화)
직업정보제공 사업	사업자에게 간행물 납본의무 부과	폐지(자율화)

자료: 김승택·노상현·신현구(2006). 고용서비스 선진화 방안, 민간 고용서비스 활성화를 위한 합리적 육성방안. 고용노동부.

## 2. 민간 고용서비스 및 인력구조 현황

### 가. 직업소개업

1990년대 중반부터 민간 고용서비스 업체의 규모는 급속히 증가하였다. <표 2-2>에 나타나는 바와 같이 2009년 국내 유료 직업소개소



6176개 중에서 법인은 365개, 개인사업체는 5811개로 개인사업체의 비중이 약 94%를 차지하며, 이에 비해 법인사업체는 6%에 불과한 것으로 나타나고 있다. 2000년에는 법인이 463개였는데, 9년 동안 98개가 감소하여, 우리나라 직업소개업이 영세한 개인사업자 위주로 성장이 이루어지고 있음을 보여 준다.

2009년 기준 우리나라 직업소개소<sup>7)</sup>의 92%가 유료 고용서비스 업체이며, 무료 직업소개소가 전체 직업소개소에서 차지하는 비중은 8%에 그친다. 514개의 무료 직업소개소 중 대부분은 법인의 형태를 가지고 특정 지역에서 특정 취약계층(여성, 장애인, 중고령층 등)을 대상으로 하는 직업소개를 수행하고 있다. 많은 무료 직업소개소가 고용노동부, 여성가족부 등 중앙부처의 사업을 수행하거나 지방자치단체로부터 예산을 지원받아 집행하고 있으며, 취업정보제공, 고용알선, 교육훈련 등의 기능을 개별적 또는 중복적으로 수행하고 있다.

〈표 2-2〉 민간 고용서비스 기관의 구성

(단위: 개소)

연도	직업소개업						직업정보 제공업
	전체	국내 유료			국내 무료	국외 유료	
		소계	법인	개인			
2000	3,378	3,168	463	2,705	210		104
2001	4,339	3,969	473	3,496	346	24	146
2002	5,594	5,169	515	4,654	403	22	264

<표 계속>

7) 「직업안정법」에 의하면, 직업소개는 ‘구인 또는 구직의 신청을 받아 구직자 또는 구인자를 탐색하거나 구직자를 모집하여 구인자와 구직자 간에 고용계약이 성립되도록 알선하는 것’을 말한다. 무료 직업소개 사업이란 ‘수수료, 회비 또는 그 밖의 어떠한 금품도 받지 아니하고 하는 직업소개 사업’을 말한다.

18 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

연도	직업소개업						직업정보 제공업
	전체	국내 유료			국내 무료	국외 유료	
		소계	법인	개인			
2003	5,745	5,322	473	4,849	403	20	288
2004	6,536	6,096	636	5,460	413	27	251
2005	6,847	6,379	516	5,863	419	49	276
2006	6,954	6,503	547	5,956	368	83	300
2007	7,789	6,848	565	6,283	514	71	356
2009	7,206	6,176	365	5,811	514	98	418
2010	8,864	6,825			2,039	107	591
2011.2	9,259	7,000			2,259	113	

자료: 고용노동부 내부자료를 중심으로 재구성.

이상과 같이 대다수의 유료 직업소개 업체의 규모가 영세성을 면치 못하고 있기 때문에 평균 종사자 수는 2.5명 내외로 나타나고 있다(고용노동부 내부자료, 2011). 한편, 김승택·신현구(2007)의 조사에 따르면 무료 직업소개소의 평균 종업원(대표자 포함) 규모는 업체당 3명으로, 가장 큰 규모의 업체는 30명으로 나타났다. 또한, 5년 이상 활동을 하고 있는 무료 직업소개소 업체(3명)와 신생 업체(4명) 간의 종업원 규모의 차이도 거의 나타나지 않았다.

나. 서치펌(헤드헌팅)

2009년 기준 유료 직업소개업으로 등록되어 있는 업체 중에서 서치펌 업체는 200여 개 정도로 유료 직업소개업 중 3% 정도로 추정된다. 그러나 국내 서치펌은 유료 직업소개업으로 등록이 되고 별도 구분을

하지 않아 서치펌으로 등록되어 있는 업체의 규모를 정확하게 파악하기 어렵다. 다만, 수도권을 중심으로 약 800여 개소가 활동하고 있는 것으로 추정되고 있다(고혜원·김상호·신현구, 2008). 또한, 김승택·신현구(2007)에 따르면 서치펌 중 반수 이상인 55%가 다른 중복된 직업소개업을 병행하고 있는 것으로 나타난다.

서치펌의 평균 근로자는 11.0명이고, 정규근로자는 10.6명, 비정규근로자는 0.4명으로 조사되었다. 또한 헤드헌터의 수는 평균 5.8명이며, 이 중 직접 고용한 4대보험 가입자 수는 3.5명, 자유소득 근로자 수는 2.3명으로 나타났다(고혜원·김상호·신현구, 2008). 김승택·신현구(2007)의 조사에 따르면 서치펌의 평균 종업원(대표자 포함) 규모는 업체당 8명으로, 가장 큰 규모의 업체는 35명으로 나타났다. 또한, 개인사업체의 종업원 규모는 약 5명이며, 법인사업체는 9명으로 크게 차이를 보이지 않고, 국내기업은 8명으로 외국계 기업의 11명보다는 약간 작게 나타났다.

한편, 이 연구에서 면담했던 한 서치펌 관계자에 의하면, 서치펌의 업무는 주로 기업에서 의뢰를 받아 적합한 인력을 서치한 후에 1차 인터뷰를 통해 검증을 하여 기업에 소개하는 것으로서, 기업과 지원자 간의 근무 조건 조율 등의 역할을 담당하는 것으로 나타나고 있다. 이때, 수익은 소개한 구직자가 기업에 합격하면 근무조건(연봉)에 대하여 15~35% 정도의 수수료를 기업에서 받고 있다고 한다. 헤드헌팅은 크게 2단계로 구분되는데, 컨설턴트는 주로 기업을 상대하고 오더 수주, 개인의 스펙을 분석하며, 리서처는 오더가 발생했을 때 적합한 후보자를 가려내고 컨설턴트의 보조 역할을 담당한다. 이 서치펌의 경우는 전체 인력의 30%는 상시 인력이며, 컨설턴트 및 리서처는 계약당

지급의 형태이다. 컨설턴트의 고용 기준은 특별한 자격증을 소유하기 보다는 주로 담당 분야의 전문가를 고용하고 있으며, 분야의 이해도와 네트워크 형성, 커뮤니케이션 스킬이 중요한 것으로 파악하고 있다. 컨설턴트 연봉은 성과급 베이스로 1~5등급으로 구분하고 있는데, 1등급(10%)은 1억~1.5억 정도이며, 5등급(30%)은 1천만~2.5천만 원 정도 수령하고 있다. 컨설턴트의 근속기간은 6~7년 정도이며, 4·50대 정도의 연령대가 많으며, 총 경력은 12~13년 정도로 나타나고 있다. 중개서비스 이외의 추가적 서비스로 채용대행 등을 실시한다고 한다.

#### 다. 직업정보제공업

「직업안정법」에 의하면, 직업정보제공 사업이란 ‘신문, 잡지, 그 밖의 간행물 또는 유선·무선 방송이나 컴퓨터통신 등으로 구인·구직 정보 등 직업정보를 제공하는 사업’을 말한다. 직업정보제공 업체는 2000년에 104개를 시작으로 2009년 591개로 급증한 것으로 나타났다. 그러나 이는 직업정보제공업으로 등록된 업체만 추정한 것에 불과하며, 포털사이트 등을 포함하여 채용정보를 제공하는 사이트들을 고려하면, 광범위한 의미에서의 고용서비스를 제공하는 직업정보 업체는 1천 개가 넘을 것으로 추정된다.

고혜원·김상호·신현구(2008)의 조사에 따르면 직업정보 업체의 평균 근로자는 19.2명으로 나타나고 있다. 상시근로자가 1~4명인 경우는 46.0%, 5~7명인 경우는 18.0%, 10~29명인 경우는 16.0%, 30~99명인 경우는 10.0%, 100명 이상인 경우는 10.0%로 나타났다.

### 3. 민간 고용서비스 인력 관련 규정

「직업안정법」에 의하면, 유료 직업소개 사업을 하는 자는 사업소별로 고용노동부령으로 정하는 자격을 갖춘 직업상담원을 1명 이상 고용하여야 한다. 다만, 유료 직업소개 사업을 하는 사람과 동거하는 가족이 고용노동부령에 따른 직업상담원의 자격을 갖추고 특정 사업소에서 상시 근무하는 경우에 해당 사업소에 직업상담원을 고용한 것으로 보며, 유료 직업소개 사업을 하는 자가 직업상담원 자격을 갖추고 특정 사업소에서 상시 근무하는 경우에 해당 사업소에는 직업상담원을 고용하지 아니할 수 있는 것으로 규정되어 있다. 이때, 고용노동부령으로 정하는 자격을 갖춘 직업상담원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 소개하려는 직종별로 해당 직종에서 2년 이상 근무한 경력이 있는 사람
2. 직업소개 사업의 사업소, 「근로자직업능력개발법」에 따른 직업능력개발훈련시설, 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 학교, 「청소년기본법」에 따른 청소년단체에서 직업상담, 직업지도, 직업훈련, 그 밖에 직업소개와 관련이 있는 상담업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람
3. 「공인노무사법」에 따른 공인노무사
4. 노동조합의 업무, 사업체의 노무관리 업무 또는 공무원으로서 행정 분야에 2년 이상 근무한 경력이 있는 사람
5. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사
6. 「고등교육법」에 따른 전문대학·대학·대학원을 졸업한 사람 또

는 이와 같은 수준 이상의 학력이 있다고 인정된 사람

7. 「초·중등교육법」에 따른 교원자격증을 가진 사람으로서 교사 근무 경력이 2년 이상인 사람 또는 「고등교육법」에 따른 교원으로서 교원 근무 경력이 2년 이상인 사람
8. 직업소개 사업의 사업소에서 2년 이상 근무한 경력이 있는 사람
9. 「국가기술자격법」에 따른 직업상담사 1급 또는 2급

## 제2절 인력 관련 자격증 현황

### 1. 직업상담사

직업상담사는 고용서비스 인력 관련 국가자격으로서 2급과 1급으로 구성되어 있다.

먼저 2급의 경우, 필기 시험 과목은 직업상담학(20문제), 직업심리학(20문제), 직업정보론(20문제), 노동시장론(20문제), 노동관계법규(20문제), 실기 시험 과목은 직업상담실무(필답형)이다. 검정방법으로서 필기는 객관식 4지 택일형(100문제)으로 150분이 소요되며, 실기는 필답형으로 2시간 30분이 소요된다. 합격기준으로 필기는 매 과목 40점 이상, 전 과목 평균 60점 이상이며, 실기는 60점 이상이다. 2010년도 기준 2급 시험 필기시험의 응시자는 25,565명, 합격자 11,927명, 합격률은 46.7%로 나타나고 있다. 실기시험의 경우 응시자 16,083명, 합격자 4,442명, 합격률은 27.6%로 나타나고 있다.

1급의 경우, 필기 시험 과목은 고급직업상담학(20문제), 고급직업심

리학(20문제), 고급직업정보론(20문제), 노동시장론(20문제), 노동관계법규(20문제)이며, 실기시험 과목은 직업상담실무(작업형)이다. 검정방법으로 필기는 객관식 4지 택일형 100문제(150분), 실기는 작업형(3시간 정도)이다. 합격기준은 2급과 같다. 2010년도 기준 1급 시험의 필기시험 응시자는 110명, 합격자는 55명으로 합격률은 50%로 나타나고 있다. 실기시험 응시자는 75명, 합격자 12명, 합격률은 16%로 나타나고 있다.

## 2. 민간 자격증

이 부분에서는 한국직업능력개발원에 등록(비공인)된 민간자격증을 중심으로 시장에서 통용되고 있는 관련 자격증 실태를 파악하여 보았다. 현재 등록된 민간자격증이기는 하나 시장에서 실제로 인정받는 자격증은 아닌 것<sup>8)</sup>으로 나타나고 있다.

### 가. 진로상담전문가

현재 등록(등록 유효 기간 2010.12.01.~2013.11.30., 한국진로상담연구원<sup>9)</sup>된 비공인 민간자격이다. 이 자격은 개인을 대상으로 진로계획, 진로검사 및 분석, 진로선택 등의 내담자 적성과 성격을 분석하고, 진로정보의 수집과 진로상담 이론과 기법을 활용하여 진로상담 지도수

8) 제3장의 인력실태 설문 조사 결과에서도 민간자격증을 가진 경우가 많지 않은 것으로 나타났고, 전문가협의회 및 집중그룹면담(FGI) 참여자들 사이에서도 민간자격증의 가치는 그다지 높지 않은 것으로 나타났다.

9) 이 자격증의 교육은 발급기관인 한국진로상담연구원(서울 및 대구)에서 실시되고 있는데, 교육비는 50만 원으로 책정되어 있다.

련 및 상담직무를 수행하도록 하는 자격이다.

이 자격의 취득방법은 다음과 같다. 수련감독과 1급의 경우, 시험에서 평균 70점 이상, 2급과 3급은 평균 60점 이상을 받아야 한다.

수련감독의 시험과목은 상담철학, 진로상담 수퍼비전, 진로상담사례연구 2이며, 1급의 시험과목은 진로정보론, 진로발달론, 직업심리검사, 진로상담사례연구 1이고, 2급의 시험과목은 상담이론, 집단상담학, 심리검사, 상담윤리 2이다. 3급의 시험과목은 기초심리학, 기초상담이론, 진로상담의 이론과 실제, 상담윤리 1이다.

〈표 2-3〉 진로상담전문가 취득자 현황

(단위: 명, %)

연도	회차	정기/비정기	접수자 수	응시자 수	취득자 수	합격률
2010	1	정기	61	61	35	57
	2	정기	73	73	52	71
	3	정기	83	83	60	72
2011	4	정기	39	39	25	64
	5	정기	46	46	29	63
	6	비정기	28	18	12	67

자료: 민간자격 정보서비스(www.pqi.or.kr) 탑재 자료.

#### 나. 진로상담사

현재 등록(등록 유효 기간 2008.12.30~2011.12.29., (사)한국심성교육개발원<sup>10)</sup>된 비공인 민간자격이다. 개개인의 진로 선택과 결정, 진로계획, 실천, 진로변경 등의 과정을 내담자의 심리 및 성격과 적성을

10) 이 자격증의 교육은 발급기관인 한국심성교육개발원(서울)에서 실시되고 있는데, 교육비는 교제비를 제외하고 2급 35만 원, 1급 70만 원으로 책정되어 있다.



분석하고, 진로상담기법을 가지고 성숙한 생애진로발달을 수행토록 지도 및 조력하는 자에 대한 자격이다.

취득방법은 시험이며, 시험과목은 진로상담사례연구, 진로발달론, 진로정보론이다. 합격기준은, 1급은 과목별 평균 70점 이상(과락 50점)이며, 2급은 과목별 평균 60점 이상(과락 40점)이다.

#### 다. 커리어코치

현재 2개 기관이 동일한 명칭으로 등록(등록 유효 기간 2009.05.19~2012.05.18./ (주)한경닷컴, 등록 유효 기간 2011.07.16~2013.07.15./ (사)가온누리)하고 있다. 커리어코치는 개인의 커리어 비전 및 커리어 로드맵 작성을 도와주며 인재들의 진로지도 및 커리어 경력관리를 수행하는 역할을 한다.

(주)한경닷컴의 커리어코치 취득방법은 3급의 경우 커리어코칭 기본기법 활용능력 필기(커리어코칭 개념과 커리어진단, 커리어개발, 커리어코칭 시 주의점), 2급은 커리어코칭 기본기법 활용능력 실기(피코치에게 프리젠테이션 시 유의사항, 역량어세스먼트, 올바른 진단을 통한 코칭방법), 1급은 커리어코칭 프리젠테이션 실습(비디오 촬영)(피코치에게 프리젠테이션 시 유의사항, 역량어세스먼트, 올바른 진단을 통한 코칭방법) 등이다.

3급의 경우 필기/객·주관식 시험/60점 이상 득점, 2급의 경우 실기/1:1 코칭 실습/60점 이상 득점, 1급의 경우 실기/비디오 촬영/4명의 코치에게서 합격 판정을 받아야 합격이 된다.

### 제3절 인력 관련 교육프로그램 현황

#### 1. 고용노동부 지원 교육프로그램

「직업안정법」은 고용노동부장관 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직업소개 사업을 하는 자 및 그 종사자가 직업소개, 직업상담 등을 할 때 필요한 전문지식 및 직업윤리의식을 향상시킬 수 있도록 교육훈련을 하여야 하는 것으로 규정하고 있다.

이에 따라 고용노동부는 2006년부터 매년 1만여 명의 직업소개 종사자를 대상으로 민간단체에 위탁하여 교육을 실시하고 있다. 각 지역의 고용센터, 고용노동청, 중소기업청 등의 기관에서 교육이 이루어지고 있으며, 교육 의무참가 규정은 없으나 우수 고용서비스 기관 인증 심사를 할 때 가산점 부여, 분기별 지도점검 1회 면제 등의 혜택을 제공하고 있다.

2011년도의 경우 사업비는 총 320,000천 원이며, 교육 예정 인원은 11,100명이다(2010년도의 경우 7000개 기관의 8369명에 대하여 실시). 유·무료 직업소개 업체의 대표자 및 종사자 등을 대상으로 직업소개 제도 등 지정 교육과목에 대하여 집합교육 및 온라인 교육을 실시하고 있다. 직업소개 제도와 직업상담실무, 직업정보관리 등 3과목은 수탁한 민간단체(2011년도는 노무사회가 위탁받음.)가 지방을 순회하면서 집체교육을 실시하고, 직업윤리의식은 민간단체의 학습관리시스템(LMS)을 활용하여 온라인 교육으로 실시한다.

〈표 2-4〉 직업소개 종사자 교육훈련 과목 및 교육내용

교육과목 및 교육내용	시 간 (연간)	방 법
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업소개 제도</li> <li>- 직업안정법 해설</li> <li>- 불법 직업소개 행위 및 거짓 구인광고 유형과 처벌 규정 등</li> </ul>	1H	강의 (집합)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업상담 실무</li> <li>- 직업상담이론</li> <li>- 직업상담기법 등</li> </ul>	1H	강의 실습 (집합)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업정보관리</li> <li>- 직업정보의 수집·제공</li> <li>- 고용안정 전산망 운용 등</li> </ul>	1H	강의 실습 (집합)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업윤리의식</li> <li>- 직업소개 사업의 사회적 책임</li> <li>- 직업소개 사업자의 윤리강령 및 자정노력 등</li> </ul>	1H	강의 (사이버교육)

자료: 고용노동부 직업소개 종사자 교육훈련 실시자 공모 자료를 중심으로 재구성.

현재 운영 중인 직업소개 종사자 교육내용은 종사자에게는 필수적인 과목으로 구성되어 있기는 하지만 과목별 교육시간이 짧아 핵심내용만을 전달해야 하는 한계가 있고, 업무와 연관된 풍부한 사례를 소개하기에는 부족한 것으로 여겨지고 있다. 또한 종사자의 경력에 상관없이 동일한 교육과정이 운영되고 있기 때문에 종사자의 수준과 주요 업무 특성을 고려한 교육내용으로 편성·운영하기에 무리가 있어 향후 교육대상을 좀 더 명확히 도출할 필요가 있을 것으로 보이며, 다년간의 업무 유경험자를 위한 심화과정을 개설할 필요도 제기되고 있다. 또한, 교육과정에서 노동법규와 관련한 실무적인 교육내용과 사례가 좀 더 추가될 필요가 있으며, ‘직업윤리의식’은 집합교육이수자에 한해 아이디어를 발급하여 온라인으로 교육되고 있는데, 효율적 운영을 할 수 있는 장점이 있으나, 규모가 영세하여 컴퓨터를 구비하지 않거나

교육참가를 위한 인터넷 접속 능력이 없는 경우도 상당수 있어 온라인 교육에 대한 적극적인 안내와 홍보가 필요할 것으로 판단된다(박가열·최영순, 2010).

이 밖에 고용노동부가 지원하는 민간상담인력 교육도 2011년도부터 실시되고 있다. 2011년도의 경우, 총 사업비는 97,000천 원(교육 예정 인원 100명)이며, 유·무료 직업소개 업체의 대표자 및 그 종사자 등을 대상으로 직업진로상담 등 지정 교육과목에 대하여 직업상담협회가 위탁받아 집합교육을 실시하고 있다.

- 민간 고용서비스 전문교육과정(Ⅰ): 40명(20명×2회)
- 민간 고용서비스 전문교육과정(Ⅱ): 60명(20명×3회)

〈표 2-5〉 민간 고용서비스 전문교육과정(Ⅰ)

교과영역(시간)	교과목 명(시간)
직업진로상담(30)	상담의 이론 및 실제(6)
	직업상담의 이론 및 대상별 적용 기법 1,2(12)
	직업(진로)심리검사의 이해와 적용(6)
	취업지원(진로지도) 프로그램 개발 및 운영(6)
비즈니스 실무(12)	고용서비스의 역할과 직업윤리(3)
	경영기초(세무, 회계, 인사 등)(3)
	마케팅 및 세일즈 기초(3)
	제안서 작성 및 프레젠테이션 기법(3)
고용법규 및 정책(6)	고용노동 관계 법규 이해(4)
	고용 정책 및 제도 이해(2)

주: 총 48시간=8주×6시간.

자료: 고용노동부 민간 고용서비스 전문교육과정 실시자 공모 자료를 중심으로 재구성.

〈표 2-6〉 민간 고용서비스 전문교육과정(II)

교과영역(시간)	교과목 명(시간)
직업진로상담(6)	상담의 이론 및 실제 기초(3)
	직업상담의 이론 및 대상별 적용 기초(3)
비즈니스 실무(12)	고용서비스 역할과 직업윤리(3)
	경영기초(세무, 회계, 인사 등)(3)
	마케팅 및 세일즈 기초(3)
	제안서 작성 및 프레젠테이션 기법(3)
고용법규 및 정책(6)	고용노동 관계 법규 이해(4)
	고용 정책 및 제도 이해(2)

주: 총 24시간=4주×6시간.

자료: 고용노동부 민간 고용서비스 전문교육과정 실시자 공모 자료를 중심으로 재구성.

이 밖에 고용노동부에서는 2006년부터 전문상담 컨설턴트를 양성하기 위해 대학<sup>11)</sup>과 협약을 체결하여 ‘고용서비스 전문가 과정’을 개설하고 있다. 연간 50명씩 고용센터 상담원<sup>12)</sup>을 대상으로 교육이 이루어지고 있으며, 2010년부터는 민간 고용서비스 기관 종사자(우수인증제 기관)들도 일부 포함시켰다. 13주 과정으로 주말을 이용해 교육이 이루어지고 있으며, 교육과정은 해마다 조금씩 변경되고 있으나 전반적인 교육내용은 크게 변하지 않는다.

11) 2005년에 시범실시한 서울대 위탁교육을 보완하여 2006년부터 본격 실시하고 있으며, 서울대 및 부산대, 전남대학교와의 연계를 통해 실시하고 있다.

12) 이 밖에 고용센터 직원에 대해서는 한국기술교육대학교 고용노동연수원에서 실시하는 교육 과정이 있다. 교육은 기본역량과정, 전문역량과정, 관리자역량과정으로 구분되며, 해당분야 근무기간에 따라 교육대상이 다른데 전문역량과정의 경우 ‘해당 직무분야 경력 2년 이상 또는 7급 노동부 공무원 및 상담원’이, ‘관리자역량과정’의 경우 ‘해당직무분야 경력 5년 이상 또는 6급 이상 노동부 공무원 및 상담원’이 교육대상이다.

〈표 2-7〉 고용노동부-서울대 협력, 고용서비스 전문가 과정

구분	교과목	교육시간
직업상담 모델	고용센터 직업상담 내담자 유형분류 I	4시간
	고용센터 직업상담 내담자 유형분류 II	4시간
	효율적 상담기법	6시간
	심층직업상담이론 I	2시간
	심층직업상담이론 II	4시간
	심층상담역량 개발	4시간
구직자 특성기반 상담전략	고령자 취업알선의 현황과 과제	2시간
	장애인고용 및 취업상담	2시간
	준-고령자 상담전략	3시간
	대학생 진로개발과 직업상담	3시간
	진로발달과 남녀의 특수성	4시간
직업상담 검사	직업상담 검사의 이해와 결과해석	3시간
	사례로 본 직업상담 검사의 해석과 적용 I	2시간
	사례로 본 직업상담 검사의 해석과 적용 II	2시간
정보화와 직업상담	사이버 이메일 직업상담	4시간
	최근 기업채용 패턴 및 직업정보 검색	3시간
특강 (기타)	고용지원서비스 선진화 사례연구	2시간
	진로지도를 위한 프로그램 및 교재의 소개와 활용	2시간
	전직지원 서비스의 분야별 특성 및 사례	2시간
	고용서비스전문화 방안	1시간
사례연구 및 수퍼비전	직업상담검사 수퍼비전	3시간
	팀워크 사례연구 및 소집단 수퍼비전 I	3시간
	팀워크 사례연구 및 소집단 수퍼비전 II	3시간
	직업상담사례의 이해	3시간
	직업상담사례 세미나	5시간

자료: 서울대 교육자료를 중심으로 재구성.

이상의 서울대학교 고용서비스 전문가 과정의 경우, 심층상담역량 개발을 위한 교육내용을 비롯해 ‘상담’의 비중이 상대적으로 높은 것이 특징이다. 또한 현장의 우수사례를 공유하고 취업지원에 대한 아이디어를 얻기 위해 별도의 수퍼비전과 세미나 시간을 포함하고 있는 것도 특징이라고 할 수 있으며, 사례에 대한 전문가의 피드백을 받을 수 있는 장점이 있다. 2010년에는 민간업체 종사자들이 일부 참가하면서 ‘전직지원 서비스의 분야별 특성과 사례’와 같은 교육내용이 추가되기도 하였다. 향후에도 다양한 분야의 고용서비스 종사자들에게 교육기회를 확대한다면 이들의 업무특성을 고려한 교육과정을 추가로 개발하여 보완할 필요가 있는 것으로 보인다(박가열·최영순, 2010).

## 2. 민간 실시 교육프로그램

### 가. 직업상담사 실무역량 강화 교육

현재, 많은 민간 고용서비스 종사자들이 직업상담사 자격증 취득을 통해 전문성 향상을 꾀하지만 자격증 취득이 곧 실무에서의 전문성인정으로 이어지는 데는 한계가 있다. 이를 보완하기 위해 다양한 기관에서 자격취득자의 실무능력향상을 위한 교육과정을 개설하고 있는데, 이에 대한 교육사례는 다음과 같다.

〈표 2-8〉 직업상담사 현장실무자 양성과정

여성인력개발센터 실시 (총 40시간)	직업상담협회 실시 (총 24시간)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업상담의 개념 및 이해(4시간)</li> <li>■ 직업상담사 실무 이해 및 비전 분석(4시간)</li> <li>■ 직업상담 기법 및 유형별 상담 사례(4시간)</li> <li>■ 직업심리검사 실시 및 자기탐색, 구직 효능감 증진 프로그램(4시간)</li> <li>■ 직업정보, 노동시장 이해(4시간)</li> <li>■ 직업상담 실무 I(4시간)</li> <li>■ 직업상담 실무 II(4시간)</li> <li>■ 집단상담의 개념, 집단상담의 구성 및 활용(4시간)</li> <li>■ 집단상담 교수법, 집단상담의 구성 및 활용(4시간)</li> <li>■ 이력서 작성기법(4시간)</li> <li>■ 자기소개서 작성기법(4시간)</li> <li>■ 모의 면접 및 이미지 메이킹(4시간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 직업상담의 이해 및 상담사의 사명</li> <li>■ 면담기법 I(상담기본 등)</li> <li>■ 면담기법 II(초기면담실습)</li> <li>■ 대상자의 특성 및 프로그램 주안점</li> <li>■ 직업정보망 활용 및 탐색</li> <li>■ 직업심리검사해석 I(심리검사 종류, 해석)</li> <li>■ 직업심리검사해석 II(활동지를 활용한 검사기법)</li> <li>■ 이력서&amp;자기소개서 컨설팅</li> <li>■ 면접&amp;이미지 컨설팅</li> </ul>

자료: 여성인력개발센터 및 직업상담협회 교육자료를 중심으로 재구성.

이상의 자격취득자의 실무역량 강화 교육은 직업상담, 심리검사, 직업정보 등의 시험과목에 대한 내용을 중심으로 하되, 현장에서 구체적으로 활용하고 적용할 수 있는 방안에 대해 교육하고 있다. 구직자 대상별 상담실무를 교육하거나, 직업심리검사의 구체적 해석기법, 또한 직업상담 및 취업알선을 하면서 비중이 커지고 있는 면접, 이력서, 자기소개서 등의 구직기술 지원을 위한 교육을 실시하기도 한다.

#### 나. 석사 및 박사 학위 과정

경기대학교 행정대학원 직업학과는 직업상담을 주요 전공으로 하여



고용과 관련한 직업시장 특성, 노동정책 및 관련법규 등과 관련한 교과목이 개설되어 있는데, 직업심리학, 한국직업발달사, 사회통계학을 공통과목으로 두고 있으며, 직업검사, 직무분석, 인적자원개발 등의 교과목을 선택하여 이수하도록 하고 있다.

한국기술교육대학교의 테크노인력개발전문대학원은 HRD, 인사노무 관리, 직업 및 진로상담 분야, 정책분야 등의 전문인력 양성을 목적으로 ‘인력개발’, ‘진로 및 직업상담’, ‘고용’, ‘인력경영’ 등의 세부전공을 개설하고 있다. 이 가운데 고용서비스 종사자와 가장 밀접한 전공이라고 할 수 있는 ‘진로 및 직업상담’ 전공의 기본교과는 상담이론, 직업심리학, 인간발달이며, 심리검사, 진로상담기법, 진로상담인턴십, 상담이론, 직업심리학, 인간발달, 이상심리, 성격심리, 집단상담, HRD English, 상담사례연구 등 과목을 심화교과로 제시하고 있다.

#### 다. 민간개설 교육과정

민간 고용서비스 종사자의 상당수는 전문성 향상과 자기개발을 위해 민간업체에서 개설하는 ‘커리어 컨설턴트’ 관련 교육을 이수하고 있으며, 규모가 큰 업체의 경우 직원(컨설턴트, 직업소개 담당자)의 역량강화를 위한 내부교육<sup>13)</sup>, 외부교육 기관으로의 위탁을 통해 교육을 독려하기도 한다. 관련 업체에서 개설한 교육인 만큼 이론보다는 실제 업무와 연관된 스킬과 지식을 배울 수 있도록 워크숍, 실습 등의 비중

13) 예를 들어, 제이엠커리어의 경우 내부 직원에 대하여 외부강사를 초청하여 의사결정론 및 CDP 등을 교육하고 있으며, 인제이매니지먼트의 경우 커리어컨설턴트양성과정(18~20시간) 및 컨설턴트 미팅(월1회), case study 등을 진행한다. 인지어스의 경우 커리어컨설턴트양성과정(40시간) 및 case study, 워크숍 등을 진행한다. 인텍스루트코리아의 경우 제휴기관인 휴먼피아에서 개인상담 및 집단상담 등에 대하여 교육하고 있다.

이 큰 편이며, 업체에 따라 주기적인 내부 직원교육을 통해 직업상담, 취업알선의 사례를 공유하고 이와 관련한 토론을 하는 등 실무능력을 배양하는 데 중점을 두고 있다.

## 제4절 인력의 고용구조 및 직무

### 1. 고용서비스 인력의 특성

이 부분에서는 고용서비스 인력의 인구학적 특성과 고용구조를 민간부문과 공공부문으로 구분하여 살펴보았다. 분석에는 한국고용정보원의 산업·직업별 고용구조 조사(OES: Occupational Employment Statistics)<sup>14)</sup> 2009년도 자료 중 ‘직업상담사 및 취업알선원’(4-digit) 직종에 해당하는 데이터를 사용하였다.<sup>15)</sup> 이 조사에서 고용서비스 인력은 다음과 같은 직업상담사 및 취업알선원으로 분류할 수 있다.

#### 0713 직업상담사 및 취업알선원

노동시장에서 인력을 모집하고 적절한 일자리를 소개 또는 파견하는 업무를 수행한다. 또한 상담의 기본원리와 기법을 바탕으로 노동시장 정보제공, 구인·구직상담, 진학상담 등 직업 및 취업과 관련된 전반적인 정보를 수집하고 분석·가공하

14) 국가 인적자원의 수급정책과 직업별 고용전망, 진로선택, 직업훈련, 취업알선 등 노동시장 정책과 연구를 위한 기초자료를 생산하기 위하여 2001년부터 산업 소분류와 직업 세분류 수준에서 고용구조를 파악하는 산업·직업별 고용구조 조사(OES)조사가 실시되고 있다. 2001년부터 2005년까지는 5만 가구(취업자 약 7만 명)를 조사하였으나, 다양한 산업·직업의 추출과 조사결과의 신뢰성을 높이기 위하여 2006년부터는 표본가구를 7만 5천 가구(취업자 약 10만 명)로 확대하여 실시되고 있다.

15) 공공부문의 경우, 조사 표본수가 20개 이하로 적어 조사결과의 신뢰성이 낮을 수 있음을 밝힌다.

여 제공하는 등 직업 상담을 하는 경우도 있다. 직업상담원, 헤드헌터, 인력컨설턴트, 근로자파견관리원에서부터 직업소개소에서 단순한 직업소개 업무를 담당하는 경우까지 모두 이 직종에 포함한다.

#### <주요업무>

구직자나 이직희망자를 대상으로 근로기준법을 비롯한 노동관계법규 등 노동시장에서 발생하는 직업과 관련된 상담과 구인·구직상담, 창업상담, 경력개발상담, 직업적응상담, 직업전환상담, 은퇴 후 상담 등 각종 상담 업무를 수행한다.

구직자나 이직희망자를 대상으로 적성, 흥미검사 등을 실시하여 구직자의 적성과 흥미에 알맞은 직업정보를 제공하고 청소년, 여성, 중·고령자, 실업자 등을 위한 직업지도 프로그램을 개발하고 운영한다. 직업소개소에서 경비, 건설노동자, 경리, 운전기사, 식당종사자 등에 대한 단순 직업소개 업무를 담당한다. 헤드헌터는 고급인력에 대한 관리 및 기업체가 원하는 인력에 대한 선정에서부터 평가, 알선까지 여러 단계의 조사과정을 거쳐 적정인력을 소개하는 업무를 담당한다. 근로자파견 관리원은 파견근로 대상 직종의 근로자를 모집하고 업체에 공급하며, 파견을 위한 계약서 작성, 근로자 사용자 업체와의 긴밀한 관계 유지, 파견근로자의 임금 및 복리후생관리, 파견근로자의 교육, 근로자의 능력과 기술의 재평가 등 파견근로자에 대한 전반적인 사항을 관리하는 업무를 수행한다.

#### 07131 직업상담 및 경력상담원

공공 및 민간 직업상담기관에서 구직자를 대상으로 직업, 취업, 경력 등을 전문적으로 상담하고 알선하며, 각종 취업지원프로그램에 대한 정보 및 서비스를 제공한다.

직업 예시) 직업상담사, 직업상담원, 경력컨설턴트, 커리어컨설턴트, 헤드헌터, 고급인력컨설턴트, 헤드헌팅리서치, 커리어코칭전문가, 경력상담원, 커리어코치

#### 07132 취업알선원

민간 직업소개소 등에서 취업알선을 목적으로 일자리정보 및 채용정보를 제공하는 활동을 수행한다.

직업 예시) 근로자파견관리원, 직업소개원, 근로자파견사무원, 직업소개소 취업  
알선원, 직업알선원

(자료: 한국고용정보원, 2009 취업알선직업분류 매뉴얼, 2009)

직업상담사 및 취업알선원의 총인원은 32,400명이며, 그중 ‘민간회사 또는 개인사업체’, ‘법인단체’ 등의 민간부문에는 27,600명(85.1%)이 종사하며, ‘정부기관’, ‘정부투자기관, 정부출연기관, 공사합동기관’ 등의 공공부문에는 4,800명(14.9%)이 종사하는 것으로 나타나고 있다. 남녀별로 보면, 남성은 22,200명(68.5%)이며, 여성은 10,200명(31.5%)이다. 평균 연령은 만 41.3세이며, 연령대별 구성비를 보면 20대 15.3%, 30대 37.8%, 40대 19.6%, 50대 21.5%, 60대 이상 5.8%로 30대가 가장 많다.

민간부문 종사자의 평균 연령은 41.7세로 공공부문 종사자의 38.7세보다 3.0세가 많다. 거주지역 분포를 보면, 경기도가 27.2%, 서울이 25.7%로 서울·경기에 전체의 52.9%가 거주하고 있다. 다음으로 경상북도 7.3%, 대구시 6.4%, 인천 4.8%의 순으로 거주하는 것으로 나타났다. 평균 학력은 14.5년으로, 학력별 구성비를 보면 중졸 이하 2.4%, 고졸 32.2%, 전문대졸 9.6%, 4년제 대졸 48.8%, 석사 5.8%, 박사 1.2%로, 전체의 65.4%가 전문대졸 이상의 학력이다. 민간부문의 경우, 고졸 이하가 전체의 40.7%를 차지하나, 공공부문의 경우는 고졸 이하는 전혀 없고 95.6%가 4년제 대졸 이상이다. 대학 전공별 분포를 보면, 사회계열 전공자가 전체의 26.9%로 가장 많고, 다음으로 공학계열 15.7%, 인문계열 12.0%, 자연계열 4.1%, 예체능계열 및 기타 3.4%, 교육계열 1.5%, 의학계열 0.6%의 순이다.

## 2. 고용서비스 인력의 고용 특성

다음으로 직업상담사 및 취업알선원의 고용관련 특성을 살펴보면 다음과 같다. 월평균 임금(임금근로자의 세금, 상여금 등을 포함한 근로소득과 비임금근로자의 세금 전 소득을 포함한 합계 평균)은 205.4만 원이며, 민간부문은 208.1만 원으로 공공부문의 189.7만 원보다 18.4만 원이 많다.

전체 종사자의 평균 경력연수(직업상담사 및 취업알선원으로서의 직업 경력)는 5.29년이며, 그중 민간부문은 4.97년으로 공공부문의 7.01년보다 2.04년이 적다. 전체 종사자의 평균 근속연수(현 직장에서 재직기간)는 4.43년이며, 이 중 민간부문은 4.33년으로 공공부문의 4.95년보다 0.62년이 적다. 근로형태를 보면, 임금근로자는 전체 종사자의 76.7%이며, 사업주는 23.3%이다. 민간부문의 경우, 임금근로자는 민간부문 종사자의 73.4%이며, 사업주는 26.6%이다. 공공부문의 경우, 임금근로자는 공공부문 종사자의 95.6%이며, 사업주는 4.4%이다. 사업체 규모의 분포를 보면, 전체의 74.5%가 29명 이하의 소규모 사업체에 종사하였으며, 17.3%는 30~299명의 중규모 사업체, 8.1%는 300명 이상의 대규모 사업체에 종사하였다. 민간부문의 경우, 전체의 79.3%가 소규모 사업체에 종사하고 불과 5.1%만이 대규모 사업체에 종사하는 것으로 나타난 반면에, 공공부문은 소규모 사업체에 47.2%, 중규모 사업체에 27.1%, 대규모 사업체에 25.7%가 종사하는 것으로 나타났다. 전반적으로 민간부문이 공공부문에 비해 영세한 사업체에 종사하는 것으로 나타났다<sup>16)</sup>.

16) OES 조사에서 의미하는 고용서비스 인력은 종사자 및 사업주를 모두 포함하는 개념이다.

사업체 형태별 남녀별 종사자 수를 보면 다음과 같다. 전체 사업체 중 민간부문(85.1%) 사업체가 공공부문(14.9%) 사업체에 비하여 6배 이상 많이 차지하는 것을 알 수 있다. 또한, 전체 사업장에서 남성은 68.5%로 여성 31.5%에 비하여 2배 이상 종사하는 것으로 나타났다. 이 중 민간부문의 경우 남성은 64.2%로 여성 20.9%에 비하여 3배 이상 많이 종사하는 것을 알 수 있으며, 반면에 공공부문에서는 여성이 70.9%로 남성 29.1%에 비하여 2.5배 가량 높게 종사하는 것으로 나타났다.

〈표 2-9〉 남녀별 종사자 수

(단위: 명, %)

구분	사업체 형태		전체	
	민간부문	공공부문		
남성	빈도	20,825	1,403	22,228
	사업체 형태 중 비율	75.4	29.1	68.5
	전체 중 비율	64.2	4.3	68.5
여성	빈도	6,794	3,424	10,218
	사업체 형태 중 비율	24.6	70.9	31.5
	전체 중 비율	20.9	10.6	31.5
전체	빈도	27,619	4,827	32,446
	사업체 형태 중 비율	100.0	100.0	100.0
	전체 중 비율	85.1	14.9	100.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

따라서 민간 부문의 종사인력이 학력이나 근속연수가 낮음에도 불구하고 공공부문보다 임금이 높게 나타나는 이유 중 하나로 사업주가 일부 포함되었기 때문인 것으로도 해석이 가능하다.

사업체 형태별 학력별 종사자 수를 살펴보면, 전체 32,448명 중 15,832명(48.8%)이 4년제 대학 졸업인 것으로 나타났다. 각 사업체 형태별로 살펴보면 민간부문과 공공부문 모두 종사자 중 4년제 대학 졸업이 가장 높게 나타났으나, 43.8%와 77.3%로 공공부문의 4년제 대학 졸업 종사자가 높은 비중을 차지하는 것을 알 수 있다. 전체적으로 민간부문보다 공공부문 종사자의 학력이 높게 나타나는 것을 확인할 수 있다.

〈표 2-10〉 학력별 종사자 수

(단위: 명, %)

구분	사업체 형태		전체	
	민간부문	공공부문		
중졸 이하 (무학)	빈도	765	0	765
	사업체 형태 중 비율	2.8	0.0	2.4
고등학교	빈도	10,463	0	10,463
	사업체 형태 중 비율	37.9	0.0	32.2
2년제 대학	빈도	2,894	213	3,107
	사업체 형태 중 비율	10.5	4.4	9.6
4년제 대학	빈도	12,099	3,733	15,832
	사업체 형태 중 비율	43.8	77.3	48.8
석사	빈도	1,399	481	1,880
	사업체 형태 중 비율	5.1	10.0	5.8
박사	빈도	0	401	401
	사업체 형태 중 비율	0.0	8.3	1.2
전체	빈도	27,620	4,828	32,448
	사업체 형태 중 비율	100.0	100.0	100.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

사업체 형태별 전공별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같다. 전체 사업체 종사자 중 사회계열 전공자가 8,732명(41.9%)으로 가장 높게 나타났다으며, 의학계열 전공자가 202명(1.0%)으로 가장 낮게 나타났다.

〈표 2-11〉 전공별 종사자 수

(단위: 명, %)

구분	사업체 형태		전체	
	민간부문	공공부문		
인문계열	빈도	2,168	1,725	3,893
	사업체 형태 중 비율	13.3	37.4	18.7
사회계열	빈도	7,308	1,424	8,732
	사업체 형태 중 비율	45.0	30.9	41.9
교육계열	빈도	495	0	495
	사업체 형태 중 비율	3.0	0.0	2.4
자연계열	빈도	972	350	1,322
	사업체 형태 중 비율	6.0	7.6	6.3
공학계열	빈도	4,214	895	5,109
	사업체 형태 중 비율	25.9	19.4	24.5
의학계열	빈도	202	0	202
	사업체 형태 중 비율	1.2	0.0	1.0
예체능계열 및 기타	빈도	887	221	1,108
	사업체 형태 중 비율	5.5	4.8	5.3
전체	빈도	16,246	4,615	20,861
	사업체 형태 중 비율	100.0	100.0	100.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

사업체 형태별로 근로 형태별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같다. 전체 사업체 중 임금근로자(76.7%)가 사업주(23.3%)에 비하여 3배가량 높게 나타났으며, 임금근로자 중 상용근로자가 전체 종사자의 65.1%로 가장 많이 차지하는 것을 알 수 있다. 사업체 형태별로 민간



부문 중 임금근로자는 73.4%, 사업주는 26.6%를 차지하는 것으로 나타났다으며, 공공부문은 임금근로자가 95.6%로 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 민간부문과 공공부문 모두 임금근로자 중 상용근로자가 임시 근로자에 비하여 높게 나타났다.

〈표 2-12〉 근로 형태별 종사자 수

(단위: 명, %)

구분		사업체 형태		전체	
		민간부문	공공부문		
임금근로자	상용근로자	빈도	17,565	3,553	21,118
		사업체 형태 중 비율	63.6	73.6	65.1
	임시근로자	빈도	2,697	1,062	3,759
		사업체 형태 중 비율	9.8	22.0	11.6
	소계	빈도	20,262	4,615	24,877
		사업체 형태 중 비율	73.4	95.6	76.7
사업주	종업원이 있는 고용주	빈도	3,864	212	4,076
		사업체 형태 중 비율	14.0	4.4	12.6
	종업원이 없는 자영자	빈도	3,493	0	3,493
		사업체 형태 중 비율	12.6	0.0	10.8
	소계	빈도	7,357	212	7,569
		사업체 형태 중 비율	26.6	4.4	23.3
전체		빈도	27,619	4,827	32,446
		사업체 형태 중 비율	100.0	100.0	100.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

규모별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같다. 전체 사업체 중 1~29명의 종사자를 보유한 소규모 기관이 74.5%로 가장 높게 나타났다. 이를 사업체 형태별로 살펴보면 민간부문 역시 소규모가 79.3%를 차지

42 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

하여 높게 나타났으며, 공공부문의 경우 47.2%로 소규모가 가장 높게 나타났으나, 민간부문에 비하여 중·대규모가 높은 비율을 차지하는 것을 알 수 있다.

〈표 2-13〉 기업 규모별 종사자 수

(단위: 명, %)

구분		사업체 형태		전체
		민간부문	공공부문	
소 (1~29명)	빈도	21,904	2,277	24,181
	사업체 형태 중 비율	79.3	47.2	74.5
중 (30~299명)	빈도	4,317	1,309	5,626
	사업체 형태 중 비율	15.6	27.1	17.3
대 (300명 이상)	빈도	1,399	1,242	2,641
	사업체 형태 중 비율	5.1	25.7	8.1
합계	빈도	27,620	4,828	32,448
	사업체 형태 중 비율	100.0	100.0	100.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

사업체 형태별 월평균 임금, 연령, 근속 연수, 경력 연수를 살펴보면 다음과 같다. 월평균 임금은 민간부문이 208.1만 원으로 공공부문 189.7만 원보다 높게 나타나며, 연령과 근속 연수는 두 사업체가 큰 차이가 없으나 경력 연수는 공공부문이 7.01년으로 민간부문 4.97년에 비하여 높게 나타났다.

〈표 2-14〉 사업체 형태별 월평균 임금, 연령, 근속 연수, 경력 연수

(단위: 만원, 세, 년)

사업체 형태		월평균 임금	연령(만)	근속 연수	경력 연수
민간 부문	평균	208.1	41.7	4.33	4.97
	N	27,016	27,620	26,200	26,861
	표준편차	132.5	10.9	59.7	66.8
공공 부문	평균	189.7	38.7	4.95	7.01
	N	4,529	4,828	4,828	4,828
	표준편차	84.9	8.9	61.5	93.1
합계	평균	205.4	41.3	4.43	5.29
	N	31,545	32,447	31,028	31,689
	표준편차	126.9	10.7	60.0	72.0

자료: 산업·직업별고용구조조사(OES) 2009.

### 3. 고용서비스 인력의 직무

이 부분에서는 한국고용정보원이 수행한 직무분석에 따른 직업상담사 및 취업알선원, 커리어코치 등의 직무를 살펴보도록 한다(한국직업정보시스템, 2010).

#### 가. 직업상담사

직업상담사는 노동시장에서 인력을 모집하고 적절한 일자리를 소개 또는 파견하는 업무를 수행한다. 또한 상담의 기본원리와 기법을 바탕으로 노동시장 정보제공, 구인·구직상담, 진학상담 등 직업 및 취업과 관련된 전반적인 정보를 수집하고 분석·가공하여 제공하는 등 직업상담을 하는 경우도 있다. 구체적인 수행직무는 다음과 같다.

44 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

- 구직자로부터 구직 등록을 받은 후, 등록된 구인 업체 중에서 해당 구직자에게 가장 적합한 일자리를 선별하여 알선해 준다.
- 노동시장에서 발생하는 직업과 관련된 일반 상담과 구인·구직 상담, 창업 상담, 경력개발 상담, 직업적응 상담, 직업전환 상담, 은퇴 후 상담 등 각종 상담 업무를 수행한다.
- 구직자를 위한 각종 심리검사를 실시하며, 취업 및 직업선택, 직업훈련, 고용보험에 관련된 상담을 한다.
- 지방관서의 고용센터의 경우, 고령자고용 장려금, 육아휴직 장려금 등의 고용안정 사업과 실업급여 지급, 고용보험 관리 등의 업무를 수행한다.
- 청소년, 여성, 중고령자, 실업자 등을 위한 직업지도 프로그램 개발과 운영을 하기도 한다.
- 취약계층(장애자, 고령자)에게 좀 더 많은 취업기회를 제공하고, 구인난을 겪고 있는 기업에게 다양한 인력을 소개하기 위하여 구인처 및 구직자를 개척하기도 한다.
- 채용 박람회 및 취업 박람회를 개최하여 교육훈련이나 자격에 대한 안내를 하기도 하며, 직업정보 제공처 및 직업관련 지역기관과의 업무협의를 통하여 관련정보를 교환하고, 수집된 정보를 분석한다.
- 고급인력 알선 업체(헤드헌팅 업체)에서는 보통 중견 간부급 이상과 전문경영인, 고급기술자 등 고급인력을 대상으로 하며, 공개적인 모집보다는 비밀리에 대상인력 선정에서부터 평가 및 알선까지 조사를 거쳐 수행한다.

일반적으로, 직업상담사가 되기 위해서는 4년제 대학 이상을 졸업

하고, 한국산업인력공단에서 시행하는 직업상담사 자격증을 취득하는 것이 유리하다. 관련 학과로는 심리학과, 교육학과, 사회복지학과 등이 있으며, 기타 사회교육 기관 및 사설학원 등에서 직업상담사 과정을 운영하기도 한다. 또한 외국기업을 주요 고객으로 하는 고급인력 알선 업체에서는 석사학위 이상의 근무자도 많으며, 최소 대졸 이상의 학력과 외국어 능력을 갖추어 놓는 것이 필요하다. 특히 헤드헌터 중 컨설턴트는 대개 해당분야의 관련 경력이 있어야 업무수행이 가능하다. 이 밖에 각종 직업소개소의 경우는 회사에 따라 차이가 있지만 대부분 고졸이상의 학력을 갖추면 취업이 가능하다. 특히 자원봉사 활동 등으로 상담현장 경험을 많이 해 보는 것이 취업하는 데 유리하다.

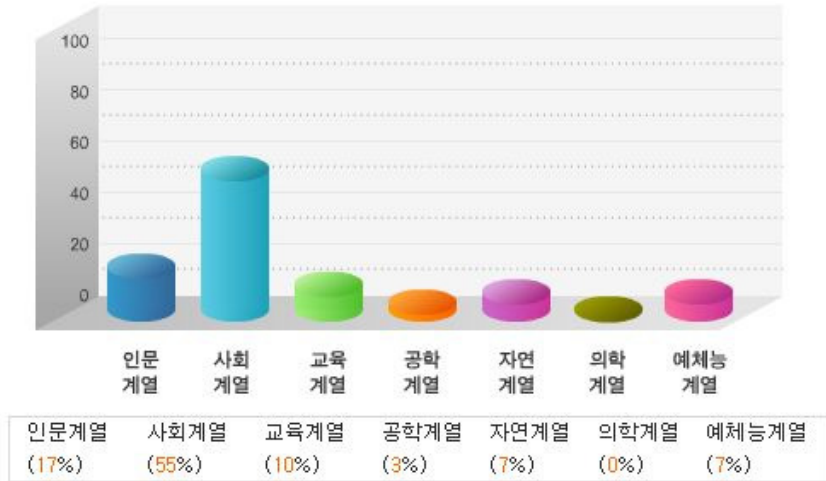
업무 숙달 기간은 3개월 이상~1년 미만으로 파악되고 있는데, 현재 직업상담사의 학력 분포는 다음과 같다.

[그림 2-1] 직업상담사의 학력 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

[그림 2-2] 직업상담사의 전공 학과 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

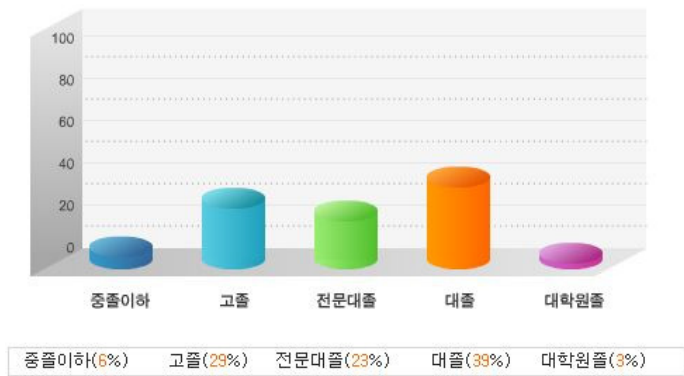
#### 나. 취업알선원

직업소개소 등에서 구직자와 구인자에 대한 정보를 토대로 서로에게 적합한 대상자를 선정하여 소개한다. 구체적인 수행직무는 다음과 같다.

- 구인 및 구직 신청을 접수하고 전산프로그램에 해당 내용을 입력한다.
- 구인자의 요청에 따라 구직자를 알선한다.
- 취업과 관련한 현황에 대해 설명한다.
- 취업관련 질의에 응답한다.
- 실업급여, 고용보험 등 각종 실업과 취업에 관련된 혜택에 대해 설명한다.

취업알선원이 되기 위해서는 회사에 따라 차이가 있지만 대부분 고졸 이상의 학력을 갖추면 취업이 가능하다. 특히 자원봉사 활동 등으로 상담현장 경험을 많이 해 보는 것이 취업하는 데 유리하다. 업무 숙달 기간은 1개월 이상~3개월 미만으로 파악되고 있다.

[그림 2-3] 취업알선원의 학력 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

[그림 2-4] 취업알선원의 전공 학과 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

#### 다. 커리어코치

직업과 관련된 직업목표를 설정할 수 있도록 도와주고, 그에 필요한 능력을 함양하도록 도움을 준다. 수행직무는 다음과 같다.

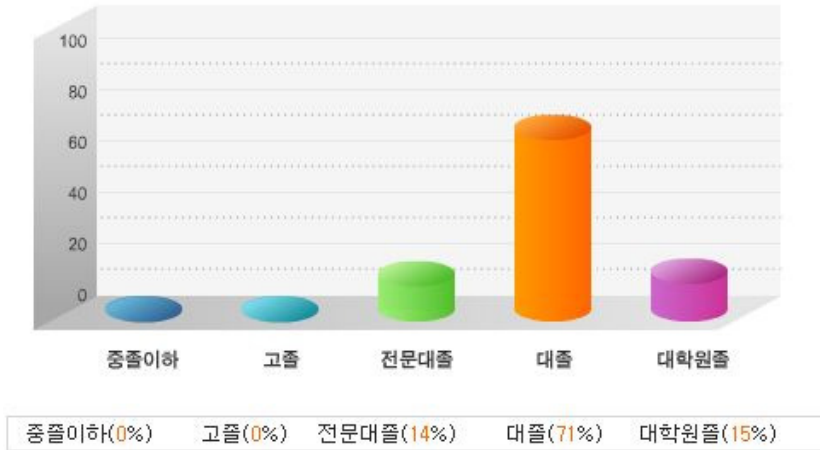
- 개인의 성격, 환경, 경력 등을 파악하여 인생목표에 부합하는 직업을 찾도록 도와준다.
- 중·고등학교에서 근무하는 경우, 학생들의 진로설계와 관련된 강의를 진행하고, 이를 위해 강의자료를 준비한다.
- 커리어 설계와 관련된 워크숍이나 컨설팅을 실시한다.
- 취업과 관련된 지원 서류 작성 방법, 인터뷰 방법, 이력서 및 자기소개서 작성 방법을 소개한다.

커리어코치가 되기 위해서 꼭 정해진 전공이 있는 것은 아니지만 대개 경영학, 심리학, 사회학 또는 교육학 등을 전공하는 것이 유리하다. 그리고 각종 심리검사나 적성검사기법, 상담기법에 대해서 잘 알고 있어야 하고, 최근 각 기업들이 채용할 때에 외국어를 중요시하기 때문에 내담자를 도와주기 위한 유창한 외국어 실력도 필요하다. 커리어코치에 어울리는 성격으로는, 다양한 성격의 내담자와 함께 일해야 하기 때문에 다양성을 인정할 수 있는 열린 마음과 상대방을 배려하고 이해하는 마음을 가지고 있어야 한다. 현재 커리어코치로 일하는 사람들은 기업체에서 인사업무를 담당했거나, 상담이나 헤드헌팅 등 취업 관련 업무 등에서 경험을 쌓은 사람들이 대부분이다. 채용에서도 신입사원보다는 경력자를 선호하는 편이어서 관련 분야에서 경험을 쌓아 두는 것이 커리어코치가 되기 위한 좋은 준비과정이 된다.

업무 숙달 기간은 1년 이상~2년 미만으로 파악되고 있다.



[그림 2-5] 커리어코치의 학력 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

[그림 2-6] 커리어코치의 전공 학과 분포



자료: 한국직업정보시스템, 2010.

## 제5절 요약 및 시사점

제2장에서는 민간 고용서비스의 현황, 인력 관련 자격증 및 교육프로그램 현황, 고용서비스 인력의 고용구조와 직무에 대하여 살펴보았다.

민간 고용서비스 기관은 크게 직업소개업과 직업정보제공업, 파견근로업 등으로 분류되는데, 1990년대 중반부터 민간 고용서비스 업체의 규모는 급속히 증가하였다. 그러나 영세한 개인사업자 위주로 성장이 이루어지고 있기 때문에 산업의 발전에 어려움이 있는 것으로 나타나고 있다.

「직업안정법」에 의하면, 유료 직업소개 사업을 하는 자는 사업소별로 고용노동부령으로 정하는 자격을 갖춘 직업상담원을 1명 이상 고용하도록 규정되어 있으나, 직업상담원의 자격으로 직업상담사 이외에도 2년 이상의 경력이 있는 경우 등 폭넓게 인정되고 있어서 인력에 대한 기준은 거의 없는 편으로 볼 수 있다.

고용서비스와 관련하여 가장 중요한 자격증으로는 국가자격인 직업상담사 1, 2급이 있으며, 이 밖에 몇 가지 민간자격증이 있으나 시장에서 실제로 인정받는 자격증은 아닌 것으로 나타나고 있다.

고용서비스 인력의 역량 강화를 위하여 기초적인 교육프로그램으로 고용노동부가 지원하는 직업소개 종사자 교육 및 2011년도부터 시행되고 있는 전문교육과정이 있다. 그러나 직업소개 종사자 교육내용은 종사자에게는 필수적인 과목으로 구성되어 있기는 하지만 교육내용의 수준 및 교육시간에 제약이 많다. 따라서 향후에는 다년간의 업무 유경험자를 위한 심화과정을 개설할 필요도 제기되고 있다. 또한, 전문교육과정의 경우 업무능력 배양 기회를 제공하고 있음에는 분명하나 실

무능력 제고에는 아직은 큰 도움이 되지 않는 것으로 나타나고 있다.

이 밖에 민간에서 실시하는 직업상담사 실무역량 강화 교육 등이 이루어지고 있는데, 직업상담사 자격증 취득이 곧 실무에서의 전문성 인정으로 이어지는 데는 한계가 있어서 자격증 취득 이후 교육이 이루어지고 있다.

OES 분석으로 고용서비스 인력의 고용구조를 살펴보면, 민간부문에는 27,600명이 종사하고 있는 것으로 나타나고 있다. 민간부문 종사자의 평균나이는 41.7세이며, 고졸 이하가 전체의 40.7%를 차지하는 것으로 나타나고 있다. 평균 근속 연수(현 직장에서 재직기간)는 4.33년으로 공공부문보다 낮은 편이다. 또한, 민간부문이 공공부문에 비해 영세한 사업체에 종사하는 것으로 나타났다. 민간부문 중 임금근로자는 73.4%, 사업주는 26.6%를 차지하는 것으로 나타났다. 월평균 임금은 민간부문이 208.1만 원으로 공공부문보다 높게 나타나고 있다. 그러나 경력 연수는 공공부문이 7.01년으로 민간부문 4.97년에 비하여 높게 나타났다.

한편, 한국고용정보원이 2010년에 수행한 직업상담사 및 취업알선원, 커리어코치 등 직무분석 결과를 살펴보면, 커리어코치가 가장 업무 숙달 기간이 긴 편이며, 취업알선원은 직업소개소 등에서 구직자와 구인자에 대한 정보를 토대로 적합한 대상자를 선정하는 등의 비교적 단순한 업무로 업무 숙달 기간은 1개월 이상~3개월 미만으로 파악되고 있는 등 민간 고용서비스 인력에서도 업무 수행 능력이 다른 것으로 나타나고 있다.



## 제 3장

# 민간 고용서비스 인력 실태와 직무

제1절 인력 실태 조사 결과

제2절 민간위탁 고용서비스 사업의  
직무 조사 결과

제3절 요약 및 시사점



## 제3장 | 민간 고용서비스 인력 실태와 직무

### 제1절 인력 실태 조사 결과

민간 고용서비스에 종사하는 인력의 실태 및 역량 등을 파악하기 위하여, 현재 고용노동부(여성가족부와 공동으로 운영하는 여성새로일하기센터 포함)의 민간위탁 사업을 실시하고 있는 유·무료 직업소개 기관 및 대학 등 400개소와 그 기관에서 근무하고 있는 종사인력 400명 등 총 800명에 대하여 조사를 실시하였다.

이 연구에서는 일차적으로 고용노동부가 위탁한 민간위탁<sup>17)</sup> 업체의 인력 실태 파악에 초점을 두었다. 2011년 2월 기준 우리나라 유·무료 직업소개 업체 수가 9,000개를 웃도는 것으로 나타나고 있으나, 실제 고용노동부(여성새로일하기센터 포함)의 민간위탁 사업에 참여하는 업체(2011년 기준 400개소 내외) 등이 향후 정부의 정책적 지원이

17) 일반적으로 고용서비스의 민간위탁은 크게 3가지 필요성을 가지고 있다(유길상, 2010). 첫째, 고용서비스의 효과성과 효율성을 높이기 위한 것이다. 공공 고용서비스의 문제점을 해소하는 대안 중 하나로서 주요 선진국에서 공공 고용서비스의 민간위탁이 도입되었다. 둘째, 공공 고용서비스 기관의 증원 억제라는 공공부문 구조개혁의 제약조건을 극복하기 위한 수단이다. 셋째, 민간 고용서비스 시장을 활성화하기 위한 수단으로도 활용된다. 공공 고용서비스의 민간위탁 확대를 통한 민간 고용서비스 시장의 활성화는 공공 고용서비스의 한계를 보완해 줄 수 있는 새로운 대안이기도 하다.

직접적으로 필요한 기관이라고 판단되었기 때문이다. 이 밖의 대부분의 고용서비스 기관은 2명 내외의 인력만을 보유한 매우 영세한 개인 사업체이거나 공공 고용서비스 민간위탁과는 차별화된 순수 시장형(서치펌 등) 업체이다.

또한, 이 연구가 공공 고용서비스의 민간위탁에 초점을 두는 연구는 아니지만, 정부의 민간위탁 방식이 고용서비스 사업의 활성화 및 인력의 역량에 미치는 영향<sup>18)</sup>도 매우 크기 때문에 민간위탁 사업에 참여하는 인력 실태들을 중점적으로 파악하고자 하였다.

현재 우리나라 공공기관의 고용서비스 관련 민간위탁 사업 현황을 보면, 국가보훈처와 국방부는 군인 출신을 대상으로 각각 제대군인 취업센터와 전직지원센터를, 보건복지부는 2009년 시범사업을 시작으로 차상위 계층까지 포괄하는 희망리본 프로젝트를, 통일부에서는 북한 이탈주민을 대상으로 하나원 이후 지역거주 지역에서 통합적 서비스 제공을 위한 하나센터를, 여성가족부와 고용노동부는 경력단절 여성을 대상으로 하는 여성새로일하기센터(이하 새일센터로 통칭)를 설립하고 있는 등 각각 대상별로 민간위탁 사업을 운영하고 있다. 최근에는 경기도를 시작으로 하여 지자체 자체의 취업지원센터가 증가하고 있다.

18) 우리나라의 대부분의 민간 고용서비스 기관은 영세성과 비전문성을 벗어나지 못하고 있기 때문에 경쟁적인 고용서비스 민간위탁 시장의 조성 측면에서 매우 미흡한 것으로 평가되고 있다(유길상, 2010). 기본적으로 소규모로 위탁사업을 배정하고 있고, 위탁사업 참여 및 양질의 서비스를 지속적으로 유도할 인센티브 메커니즘의 구축조건 정도가 매우 미흡하다. 위탁 체결도 평가에 의해 1년 단위로 이루어짐에 따라 민간수탁 기관이 장기적인 시각에서 양질의 고용서비스를 제공할 수 있는 여건을 조성해 주는 측면에서도 미흡하게 나타나고 있다.



〈표 3-1〉 국내 공공기관의 민간위탁 사업 주요 현황

구분	사업명	지원대상	지원내역	운영방식	비고
여성가족부	새일센터	경력단절 여성	1개소당 평균 312백만 원	아웃소싱	고용노동부와 공동
보건복지부	희망리본 프로젝트	수급자 및 차상위 계층	1인당 최대 430만 원	아웃소싱	
통일부	하나센터	북한이탈주민	1개소당 104백만 원	아웃소싱	
국방부	전역예정자 전직지원 사업	전역예정 간부	1인당 190만 원 내외	아웃소싱	국방취업센터 별도 운영
국가보훈처	제대군인 지원센터	중·장기복무 제대군인	컨설턴트 인건비 1인당 약 35백만 원	인소싱	전국 5개소
경기도	경기일자리 센터	경기도민	경기일자리센터 1.2억에서 3억(규모별 차이)	인소싱	경기도 31개 시·군별

자료: 고용노동부 고용서비스정책관실, 자료 재구성.

한편, 2011년 기준 고용노동부가 민간위탁한 사업들을 운영하는 민간기관은 330여 개소<sup>19)</sup> 정도로 나타나고 있다. 대부분 수탁기관 1개소당 일부 운영비와 2명의 인건비를 지급하는 형식으로 민간위탁이 이루어지고 있다.

19) 그러나 실제로 사업을 중복적으로 수혜받는 경우가 많아서 실제 수행기관은 이보다 적다.

〈표 3-2〉 고용노동부의 2011년도 주요 민간위탁 사업

사업명	1회 계약 기간	수탁 기관 수	수탁기관 1개소당 위탁비 체계				성과인센티브	
			소계	시설 설치비	인건비	운영비		
취업 지원 민간 위탁 사업	노숙인 취업 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	5개소	327 백만 원 (전체 사업예산)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	동일 사업 내 수탁기관별 실적평가 결과 상위 10% 이상 분기별 2백만 원, 상위 10~30% 분기별 1백만 원, 상위 30% 미만 미지급
	※ 사업대상: 노숙인 ※ 인적요건: 담당인력은 직업상담사 자격증 소지자 또는 관련분야 2년 이상 유경험자							
	건설인력 취업 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	8개소	999 백만 원 (전체 사업예산)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 150 만 원	-
※ 사업대상: 건설인력 ※ 인적요건: 담당인력은 직업상담사 자격증 소지자 또는 관련분야 2년 이상 유경험자								
산업 단지 취업 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	5개소	327 백만 원 (전체 사업예산)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	동일 사업 내 수탁기관별 실적평가 상위 10% 이상 분기별 2백만 원, 상위 10~30% 분기별 1백만 원, 상위 30% 미만 미지급	
	※ 사업대상: 산업단지 근로자 ※ 인적요건: 담당인력은 직업상담사 자격증 소지자 또는 관련분야 2년 이상 유경험자							

<표 계속>

사업명	1회 계약 기간	수탁 기관 수	수탁기관 1개소당 위탁비 체계				성과인센티브	
			소개	시설 설치비	인건비	운영비		
취업 지원 사업	결혼 이민자 취업 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	6개소	396 백만 원 (전체 사업예산)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	동일 사업내 수탁기관별 실적평가 결과 상위 10% 이상 분기별 2백만 원, 상위 10~30% 분기별 1백만 원, 상위 30% 미만 미지급
	※ 사업대상: 결혼이민자 ※ 인적요건: 담당인력은 직업상담사 자격증 소지자 또는 관련분야 2년 이상 유경험자							
	가사·간병 취업 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	13개소	894 백만 원 (전체 사업예산)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	동일 사업 내 수탁기관별 실적평가 결과 상위 10% 이상 분기별 2백만 원, 상위 10~30% 분기별 1백만 원, 상위 30% 미만 미지급
※ 인적요건: 담당인력은 직업상담사 자격증 소지자 또는 관련분야 2년 이상 유경험자								
우량 중소기업 DB 구축 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	2개소	-	○ 중앙회→조합→회원사의 형태로 운영되는 기관 - 중앙회: 담당인력(2명) 인건비(1인당 월 165만 원), 운영경비(월 150만 원) - 조합: 1개소 당 담당인력(1명) 인건비(월 1백만 원), 운영경비(월 30만 원) ○ 중앙회→회원사의 형태로 운영되는 기관 - 담당인력(2명) 인건비(1인당 월 165만 원), 운영경비(월 150만 원)		-		

<표 계속>

60 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

사업명	1회 계약 기간	수탁 기관 수	수탁기관 1개소당 위탁비 체계				성과 인센티브
			소계	시설 설치비	인건비	운영비	
심리 안정 지원 프로그램	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	3개소	2,084 백만 원 (전체 사업예산)	○ 상주·출장센터: 1건당 5.5만 원(1일 최고 5건 한도) ○ 찾아가는 출장서비스: 1건당 10만 원			-
전직 지원 사업	3년 (평가 시 하위차 연도 위탁 배제)	6개소	1,800 백만 원 (전체 사업예산)	○ 취업 프로그램 : 1인당 서비스단가 200만 원 ○ 창업 프로그램 : 1인당 서비스단가 200만 원			전직 성공 시 50만 원
유휴 간호 조무사 재취업 지원 사업	7개월		46.5 백만 원 (기관당)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	-
유휴 간호사 재취업 지원 사업	9개월		55.5 백만 원 (기관당)	1,500 만 원	월 165만 원×2명	월 120 만 원	-
집단상담프로그램 인소싱	3년 (평가 시 하위차 연도 배제)	38개소	3,451.25 백만 원 (전체 사업예산)	-	1회당 120만 원	1회당 40~60 만 원	-
고령자 인재은행	9개월		-	-	-	월 410 만 원	-

<표 계속>

사업명	1회 계약 기간	수탁 기관 수	수탁기관 1개소당 위탁비 체계				성과 인센티브
			소계	시설 설치비	인건비	운영비	
중견전문인력 고용지원센터	9개월					월 1,650만 원	
채용·테마 박람회 지원 사업	11개월	1개소	863백 만 원(전체 사업예산)	-	-	-	총 사업비의 10% 범위 내 차등지급
잡영플라자 (대학청년고용센터) 운영	10개월		-	-	컨설턴트 인건비: 월 250만 원 (30% 성과급)	잡영플라자 컨설턴트 인원에 따라 차등 지급 (월 1~2백만 원)	컨설턴트의 연봉 30%에 해당하는 금액을 실적에 따른 성과급으로 지급
취업성공 패키지	-	240개소					
	사업대상: 차차상위 계층 이하의 가구 구성원, 비주택 거주자, 18~64세 해당자, 고졸 이하 비진학 미취업자, 장기 구직자 니트족, 3개월 이상 장기 구직한 50~64세 (준)고령자, 건설 일용근로자 및 구직자, 기타 취업취약 계층						

자료: 고용노동부 공고자료 재구성.

## 1. 조사 개요

조사대상 기관 및 종사자는 고용노동부가 2011년에 위탁한 288개 민간서비스 기관(<표 3-2>에서 제시한 기관 중 집단상담프로그램인소심사업 및 채용·테마박람회 사업 기관 제외함.), 고용노동부가 여성가족부와 공동으로 위탁한 90개 새일센터, 17개 대학, 기타 민간 서비스기관 5개소 등 총 400개소의 400명의 관리자 및 고용서비스 종사자이다.

설문조사의 주요 내용은 종사인력 관련 실태로서 기관을 대상으로 기관의 특성(업종, 최초 창업 연도, 소재지, 매출액 또는 사업예산, 사업체 형태, 민간위탁 사업 참여 현황, 근로자 수, 회원 수, 서비스 대상)과 고용서비스 인력 현황(연령, 자격, 학력, 경력, 근속기간, 연봉, 인력에 대한 교육훈련), 인력의 역량과 전문성을 조사하였고, 종사자를 대상으로는 활동에 필요한 학력 및 자격증, 교육훈련, 역량 및 전문성 등에 대하여 조사하였다(<부록 1> 조사지 참조).

전체 조사대상 기관 400개소 중 5개소를 제외한 395개 기관이 고용노동부 등 공공기관의 민간위탁 사업에 참여하는 것으로 나타났으며, 기관 업종을 보면(복수 응답) ‘무료 직업소개’가 198개소(49.5%)로 가장 많았고, 그 다음은 ‘직업정보제공’(147개소, 36.75%), ‘유료 직업소개’(133개소, 33.25%)의 순으로 나타났다. 향후 분석에서는 정부위탁 사업을 주로 추진하는 기관과 순수 민간 기관의 특성을 살펴보기 위하여 유료 직업소개업과 무료 직업소개업, 대학 등 기타로 구분하여 분석하였다.

〈표 3-3〉 조사대상 업종(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분		전체
사례 수		400
무료 직업소개	개소	198
	비율	49.50
직업정보제공	개소	147
	비율	36.75
유료 직업소개	개소	133
	비율	33.25

<표 계속>

구분		전체	
파견	개소	29	
	비율	7.25	
기타	무응답	개소	23
		비율	5.75
	교육기관	개소	17
		비율	4.25
	교육/직업훈련	개소	12
		비율	3.00
	교육컨설팅	개소	6
		비율	1.50
	공공기관	개소	5
		비율	1.25
	비영리단체	개소	5
		비율	1.25
	인력 공급 및 알선	개소	5
		비율	1.25
	진로/취업상담	개소	4
		비율	1.00
	사회복지 서비스	개소	3
		비율	0.75
	여성 사회교육	개소	3
		비율	0.75

전체 조사기관 400개소의 소재지(복수 응답)는 서울이 100개소 (25.00%)로 가장 많았으며, 다음은 경기(58개소, 14.50%), 부산(43개소, 10.75%)의 순으로 나타났다. 제주(8개소, 2.00%)와 강원(12개소, 3.00%)은 가장 적게 나타났다.

〈표 3-4〉 조사대상 소재지(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수		400	133	198	69
서울	개소	100	38	44	18
	비율	25.00	28.57	22.22	26.09
경기	개소	58	13	30	15
	비율	14.50	9.77	15.15	21.74
부산	개소	43	17	14	12
	비율	10.75	12.78	7.07	17.39
경남	개소	38	19	13	6
	비율	9.50	14.29	6.57	8.70
대구	개소	36	22	12	2
	비율	9.00	16.54	6.06	2.90
광주	개소	35	14	11	10
	비율	8.75	10.53	5.56	14.49
전북	개소	28	17	10	1
	비율	7.00	12.78	5.05	1.45
경북	개소	23	3	12	8
	비율	5.75	2.26	6.06	11.59
충남	개소	21	5	10	6
	비율	5.25	3.76	5.05	8.70
인천	개소	19	7	11	1
	비율	4.75	5.26	5.56	1.45
대전	개소	15	8	3	4
	비율	3.75	6.02	1.52	5.80
울산	개소	13	8	2	3
	비율	3.25	6.02	1.01	4.35
충북	개소	12	2	7	3
	비율	3.00	1.50	3.54	4.35

&lt;표 계속&gt;



구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
전남	개소	12	2	10	0
	비율	3.00	1.50	5.05	0.00
강원	개소	12	4	7	1
	비율	3.00	3.01	3.54	1.45
제주	개소	8	1	6	1
	비율	2.00	0.75	3.03	1.45

전체 조사기관 400개소 중 법인사업체는 292개소(73.00%), 개인사업체는 53개소(13.25%)로 나타났다. 대부분 민간위탁 사업을 실시하는 기관이기 때문에 법인 사업체가 압도적으로 높게 나타나고 있다.

〈표 3-5〉 조사대상의 법인 여부

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종			
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
사례 수		400	133	198	69	
개인사업체	개소	53	26	20	7	
	비율	13.25	19.55	10.10	10.14	
법인사업체	개소	292	104	146	42	
	비율	73.00	78.20	73.74	60.87	
기타	무응답	개소	14	0	10	4
		비율	3.50	0.00	5.05	5.80
	교육기관	개소	8	0	0	8
		비율	2.00	0.00	0.00	11.59

<표 계속>

구분			전체	업종		
				유료 직업소개	무료 직업소개	기타
기타	공공기관	개소	19	0	12	7
		비율	4.75	0.00	6.06	10.14
	비영리단체	개소	14	3	10	1
		비율	3.50	2.26	5.05	1.45
계		개소	400	133	198	69

## 2. 기관 실태 조사 결과

### 가. 사업 현황

조사대상 기관이 수행하는 직업소개나 직업정보제공 등 고용서비스 이외의 사업분야를 살펴보면(복수응답), 직업교육훈련이 210개소(52.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 진로경력상담(166개소, 41.5%)의 순으로 나타났다. 업종별로 살펴보면 무료 직업소개(133개소, 67.17%)의 경우 직업교육훈련을 가장 많이 하고 있으며, 유료 직업소개(41개소, 30.83%)는 진로경력상담이 가장 높게 나타났다. 무료 직업소개 업체의 사업영역에 직업교육훈련이 많이 나타난 것은 고용서비스와 직업교육훈련을 같이 실시하는 새일센터가 많이 포함되어 있기 때문이다.

〈표 3-6〉 같이 하는 다른 분야 사업(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종			
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
사례 수		400	133	198	69	
직업교육훈련	개소	210	35	133	42	
	비율	52.50	26.32	67.17	60.87	
진로경력상담	개소	166	41	89	36	
	비율	41.50	30.83	44.95	52.17	
없음	개소	77	40	24	13	
	비율	19.25	30.08	12.12	18.84	
채용 대행	개소	55	36	15	4	
	비율	13.75	27.07	7.58	5.80	
전직지원 서비스	개소	49	26	13	10	
	비율	12.25	19.55	6.57	14.49	
인사/조직 컨설팅	개소	36	19	6	11	
	비율	9.00	14.29	3.03	15.94	
무응답	개소	19	10	6	3	
	비율	4.75	7.52	3.03	4.35	
기타	무응답	개소	12	1	10	1
		비율	3.00	0.75	5.05	1.45
	사회복지 사업	개소	5	0	2	3
		비율	1.25	0.00	1.01	4.35
	출소자 지원	개소	3	0	3	0
		비율	0.75	0.00	1.52	0.00
	창업/보육 서비스	개소	3	0	2	1
		비율	0.75	0.00	1.01	1.45
	대학취업 컨설팅	개소	3	3	0	0
		비율	0.75	2.26	0.00	0.00
	평생 교육원	개소	2	0	2	0
		비율	0.50	0.00	1.01	0.00

&lt;표 계속&gt;

68 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분	전체	업종				
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타		
기타	교육	개소	2	0	0	2
		비율	0.50	0.00	0.00	2.90
	사무조합 업무	개소	2	2	0	0
		비율	0.50	1.50	0.00	0.00
	공익사업	개소	2	0	2	0
		비율	0.50	0.00	1.01	0.00
	인사노무	개소	1	0	1	0
		비율	0.25	0.00	0.51	0.00
	지역 아동센터	개소	1	0	1	0
		비율	0.25	0.00	0.51	0.00
	노숙인 상담보호	개소	1	0	1	0
		비율	0.25	0.00	0.51	0.00
	새터민 주택 미배정자 공동생활시설	개소	1	0	1	0
		비율	0.25	0.00	0.51	0.00
	청소년 수련활동	개소	1	0	0	1
		비율	0.25	0.00	0.00	1.45
	학교사업	개소	1	1	0	0
		비율	0.25	0.75	0.00	0.00
	아웃소싱	개소	1	1	0	0
		비율	0.25	0.75	0.00	0.00
자활사업	개소	1	0	1	0	
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00	
법률 서비스	개소	1	0	1	0	
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00	

## 나. 창업 연도

최초 창업 연도를 살펴보면, 2009년 이후가 133개소(33.25%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 1981~1990년(105개소, 26.25%), 2001~2005년(64개소, 16.00%)의 순으로 나타났다. 업종별로 살펴보면, 유료 직업소개(73개소, 54.89%), 기타(20개소, 28.99%)는 2009년 이후가 가장 높았으며, 무료 직업소개(72개소, 36.36%)는 1981~1990년에 가장 높았다. 무료 직업소개의 경우 비교적 역사가 오래된 편이며, 유료 직업소개의 역사는 짧은 것으로 나타났다.

〈표 3-7〉 최초 창업 연도

(단위: 개소, %)

구분		업종			
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
사례 수		400	133	198	69
1960년 이전	개소	8	0	2	6
	비율	2.00	0.00	1.01	8.70
1961~1970년	개소	10	1	3	6
	비율	2.50	0.75	1.52	8.70
1971~1980년	개소	22	5	13	4
	비율	5.50	3.76	6.57	5.80
1981~1990년	개소	105	19	72	14
	비율	26.25	14.29	36.36	20.29
1991~2000년	개소	3	2	0	1
	비율	0.75	1.50	0.00	1.45
2001~2005년	개소	64	21	36	7
	비율	16.00	15.79	18.18	10.14

&lt;표 계속&gt;

70 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분			업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
2006~2008년	개소	47	9	30	8
	비율	11.75	6.77	15.15	11.59
2009~현재	개소	133	73	40	20
	비율	33.25	54.89	20.20	28.99
무응답	개소	8	3	2	3
	비율	2.00	2.26	1.01	4.35

다. 인건비 비중

2010년 매출액 대비 인건비 비중은 평균 43.93%로 나타났으며, 최소 0.75%, 최대는 100%로 나타나고 있다. 유료 직업소개업의 인건비 비중이 좀 더 높게 나타나고 있다.

〈표 3-8〉 2010년 매출액 대비 인건비 비중

(단위: 개소, %)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	239	90	125	24
평균	43.93	58.58	34.82	36.44
표준편차	23.34	23.40	18.06	20.28
최소	0.75	0.75	3.09	4.15
최대	100.00	96.00	100.00	86.53

## 라. 순이익 비중

2010년 매출액 대비 순이익 비중을 살펴보면, 평균 7.61%로 나타났으며, 최소는 -163.64%, 최대는 66.98%로 나타났다. 유료 직업소개업의 순이익 비중이 조금 더 높게 나타나고 있다.

〈표 3-9〉 2010년 매출액 대비 순이익 비중

(단위: 개소, %)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	126	79	35	12
평균	7.61	9.76	5.06	0.91
표준편차	21.54	17.83	4.99	53.30
최소	-163.64	-25.00	-3.05	-163.64
최대	66.98	66.98	13.33	41.00

## 마. 고용서비스 인력 수

2011년 8월 기준 고용서비스 담당 근로자 수는 평균 9.56명으로, 최소 1명, 최대 122명으로 나타나고 있다.

〈표 3-10〉 고용서비스 담당 근로자 수

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	396	132	198	66
평균	9.56	15.11	6.74	6.86
표준편차	16.38	26.74	4.24	6.11
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	122.00	122.00	26.00	34.00

주: 2011년 8월 기준임.

바. 회원 수

각 기관별 온라인과 오프라인 기업 등 기관 회원 수는 평균 860.80 개소로, 최소 1개소, 최대 10,000개소로 나타났다. 기업 등 기관 회원 수는 무료 직업소개업이 유료 직업소개업보다 많은 것으로 나타나고 있다.

〈표 3-11〉 온라인+오프라인 회원 수: 기업 등 기관

(단위: 개소)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	400	133	198	69
평균	860.80	307.96	867.38	2,088.90
표준편차	1,797.24	617.81	1,410.38	4,173.18
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	10,000.00	1,974.00	7,520.00	10,000.00



온라인과 오프라인 개인 회원 수는 평균 4,929.60명으로, 최소 40명, 최대 65,129명으로 나타났다. 개인 회원 수는 유료 직업소개업이 무료 직업소개업보다 많은 것으로 나타나고 있다.

〈표 3-12〉 온라인+오프라인 회원 수: 개인

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	400	133	198	69
평균	4,929.60	11,201.26	2,400.53	10,209.36
표준편차	11,300.75	20,502.11	3,790.16	15,249.97
최소	40.00	77.00	40.00	44.00
최대	65,129.00	65,129.00	17,646.00	50,000.00

#### 사. 서비스 대상

기관별 서비스를 받은 대상 중 남성의 비율을 살펴보면, 평균 37.66%로서 남성 비중이 여성보다 낮은 것으로 나타나고 있는데, 유료 직업소개업의 남성 비율이 무료 직업소개업보다는 조금 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-13〉 서비스를 받은 대상: 남성(비율)

(단위: 개소, %)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	277	111	123	43
평균	37.66	39.12	33.07	47.00
표준편차	27.82	19.32	33.91	24.73
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	100.00	100.00	100.00	100.00

기관별 서비스를 받은 대상 중 여성의 비율을 살펴보면, 평균 68.58%로 나타나고 있는데, 무료 직업소개업의 여성 서비스 비율이 높게 나타나고 있다. 이러한 조사결과 또한 여성을 대상으로 하는 새 일센터가 무료 직업소개업에 포함되어 있기 때문이다.

〈표 3-14〉 서비스를 받은 대상: 여성(비율)

(단위: 개소, %)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	332	112	169	51
평균	68.58	61.23	75.93	60.37
표준편차	29.02	19.59	32.45	28.49
최소	0.00	0.00	0.00	0.00
최대	100.00	100.00	100.00	100.00

서비스를 받은 대상을 연령대별로 살펴보면(1, 2, 3순위의 합), 40대가 304개소(76.00%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 30대(291개

소, 72.75%), 50대(244개소, 61.00%)의 순으로 나타났다.

〈표 3-15〉 서비스를 받은 대상: 연령대(1+2+3순위)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	개소	400	133	198	69
20대 미만	개소	41	21	12	8
	비율	10.25	15.79	6.06	11.59
20대	개소	155	75	46	34
	비율	38.75	56.39	23.23	49.28
30대	개소	291	87	155	49
	비율	72.75	65.41	78.28	71.01
40대	개소	304	100	165	39
	비율	76.00	75.19	83.33	56.52
50대	개소	244	63	149	32
	비율	61.00	47.37	75.25	46.38
60대 이상	개소	50	15	31	4
	비율	12.50	11.28	15.66	5.80
무응답	개소	25	11	7	7
	비율	6.25	8.27	3.54	10.14

서비스를 받은 대상을 학력별로 살펴보면(1, 2, 3순위의 합), 고졸이하가 339개소(84.75%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 학사(국내)(321개소, 80.25%), 전문대졸(319개소, 79.75%)의 순으로 나타났다.

〈표 3-16〉 서비스를 받은 대상: 학력(1+2+3순위)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	개소	400	133	198	69
고졸 이하	개소	339	110	185	44
	비율	84.75	82.71	93.43	63.77
전문대졸	개소	319	110	170	39
	비율	79.75	82.71	85.86	56.52
학사(국내)	개소	321	110	161	50
	비율	80.25	82.71	81.31	72.46
학사(외국)	개소	15	2	8	5
	비율	3.75	1.50	4.04	7.25
석사(국내)	개소	24	6	5	13
	비율	6.00	4.51	2.53	18.84
석사(국외)	개소	4	3	1	0
	비율	1.00	2.26	0.51	0.00
박사(국내)	개소	4	0	1	3
	비율	1.00	0.00	0.51	4.35
박사(국외)	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00
무응답	개소	29	13	8	8
	비율	7.25	9.77	4.04	11.59

서비스 대상별로 살펴보면(1, 2, 3순위의 합), ‘오래전에 경력단절된 실업자’가 263개소(65.75%)로 가장 높게 나타나며, 그 다음은 ‘신규대졸자 등 신규입직자’(134개소, 33.5%), ‘비자발적 퇴사 이후 구직 과정에 있는 사람’(133개소, 33.25%)의 순으로 나타났다.

〈표 3-17〉 서비스를 받은 대상: 서비스 대상(1+2+3순위)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	개소	400	133	198	69
이직이나 전직을 적극적으로 계획하고 있는 재직자	개소	46	17	24	5
	비율	11.50	12.78	12.12	7.25
이직이나 전직 가능성을 막연히 생각하고 있는 재직자	개소	72	24	36	12
	비율	18.00	18.05	18.18	17.39
자발적 퇴사 이후 구직 과정에 있는 사람	개소	204	81	95	28
	비율	51.00	60.90	47.98	40.58
비자발적 퇴사 이후 구직 과정에 있는 사람	개소	133	47	62	24
	비율	33.25	35.34	31.31	34.78
신규대졸자 등 신규입직자	개소	134	66	41	27
	비율	33.50	49.62	20.71	39.13
오래전에 경력 단절 된 실업자	개소	263	75	158	30
	비율	65.75	56.39	79.80	43.48
일용직 구직자	개소	127	29	85	13
	비율	31.75	21.80	42.93	18.84
기타(노숙인, 직업훈련생, 청소년, 출소(예정)자, 퇴직 고령자, 주부, 새터민 등)	개소	73	20	36	17
	비율	18.25	15.03	18.21	24.64

### 3. 인력 실태 조사 결과

#### 가. 업무 분야

고용서비스 인력이 수행하는 업무분야를 살펴보면(복수 응답), ‘직업소개/취업알선’ 분야가 215개소(53.75%)로 가장 높게 나타났으며,

그 다음은 ‘상담(개인/직업/진로/취업)’ 분야(182개소, 45.50%), ‘직업 정보제공’ 분야(178개소, 44.50%)의 순으로 나타났다.

업종별로 살펴보면, 유료 직업소개(86개소, 64.66%), 무료 직업소개(104개소, 52.53%)는 ‘직업소개/취업알선’ 분야가 높게 나타났으며, 기타(36개소, 52.17%)는 ‘상담(개인/직업/진로/취업)’ 분야가 높게 나타났다.

<표 3-18> 고용서비스 인력현황-업무분야(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분	전체	업종			
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
사례 수	400	133	198	69	
직업소개/취업알선	개소	215	86	104	25
	비율	53.75	64.66	52.53	36.23
상담(개인/직업/진로/ 취업)	개소	182	60	86	36
	비율	45.50	45.11	43.43	52.17
직업정보제공	개소	178	61	90	27
	비율	44.50	45.86	45.45	39.13
집단상담	개소	81	16	54	11
	비율	20.25	12.03	27.27	15.94
구인, 구직 알선/개척/접수	개소	60	10	42	8
	비율	15.00	7.52	21.21	11.59
무응답	개소	57	12	31	14
	비율	14.25	9.02	15.66	20.29
동행면접	개소	38	6	29	3
	비율	9.50	4.51	14.65	4.35

<표 계속>

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
교육훈련/직업훈련	개소	35	7	20	8
	비율	8.75	5.26	10.10	11.59
구인 알선/개척/접수	개소	31	2	26	3
	비율	7.75	1.50	13.13	4.35
취업성공 패키지	개소	25	8	16	1
	비율	6.25	6.02	8.08	1.45
사후관리	개소	22	2	19	1
	비율	5.50	1.50	9.60	1.45
일반행정업무	개소	17	7	9	1
	비율	4.25	5.26	4.55	1.45
프로그램 설계 및 운영	개소	17	2	15	0
	비율	4.25	1.50	7.58	0.00
교육계획/상담	개소	16	6	6	4
	비율	4.00	4.51	3.03	5.80
구직 상담/알선/개척	개소	13	0	12	1
	비율	3.25	0.00	6.06	1.45
커리어컨설팅	개소	13	7	0	6
	비율	3.25	5.26	0.00	8.70
취업지원	개소	13	6	6	1
	비율	3.25	4.51	3.03	1.45
찾아가는 취업서비스/이동상담	개소	12	0	9	3
	비율	3.00	0.00	4.55	4.35
일가정양립사업지원	개소	10	0	7	3
	비율	2.50	0.00	3.54	4.35
적성/심리검사	개소	9	4	4	1
	비율	2.25	3.01	2.02	1.45

&lt;표 계속&gt;

80 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
취업매칭	개소	9	4	5	0
	비율	2.25	3.01	2.53	0.00
업무/사업총괄	개소	7	3	4	0
	비율	1.75	2.26	2.02	0.00
구인 수요조사	개소	7	4	3	0
	비율	1.75	3.01	1.52	0.00
창업/취업지원	개소	7	0	5	2
	비율	1.75	0.00	2.53	2.90
전담보조	개소	6	3	2	1
	비율	1.50	2.26	1.01	1.45
취업설계	개소	6	2	3	1
	비율	1.50	1.50	1.52	1.45
경력진단(분석)	개소	5	3	0	2
	비율	1.25	2.26	0.00	2.90
새일센터 업무 전담/운영 포함	개소	5	0	3	2
	비율	1.25	0.00	1.52	2.90
현장홍보	개소	5	2	3	0
	비율	1.25	1.50	1.52	0.00
강의	개소	5	1	1	3
	비율	1.25	0.75	0.51	4.35
취업박람회	개소	5	0	4	1
	비율	1.25	0.00	2.02	1.45
사례관리	개소	4	0	3	1
	비율	1.00	0.00	1.52	1.45
이력서 클리닉	개소	4	0	4	0
	비율	1.00	0.00	2.02	0.00

<표 계속>



구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
지역사회 보호사업	개소	4	2	2	0
	비율	1.00	1.50	1.01	0.00
아동보육	개소	4	0	2	2
	비율	1.00	0.00	1.01	2.90
사업별 회계업무	개소	3	0	2	1
	비율	0.75	0.00	1.01	1.45
대학청년고용센터 상담	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
인소싱	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
고객분석	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
출결관리	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
홈페이지 관리	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
가족기능 강화사업	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
각종 장애인복지사업 및 재활사업	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
인력배치	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00
출소자 숙식제공	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
채용대행	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00

&lt;표 계속&gt;

82 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
학점은행제	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
청년취업인턴제	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
경력단절 여성 대상 프로그램	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
여성일자리 정책개발	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
역량개발 프로그램 운영	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
산학연계사업 추진	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
자활사업	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00

나. 연령 현황

고용서비스 인력의 평균 연령을 살펴보면, 평균은 36.82세로, 최소 연령은 25세, 최대는 58세로 나타났다.

〈표 3-19〉 고용서비스 인력현황-평균 연령

(단위: 개소, 세)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	400	133	198	69
평균	36.82	36.20	37.08	37.33
표준편차	4.75	4.67	4.96	4.17
최소	25.00	27.00	28.00	25.00
최대	58.00	53.00	58.00	46.00

## 다. 자격증 현황

직업상담사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 35개소로 나타났는데, 35개소의 직업상담사 1급 자격증 소지자의 평균은 6.43명이며, 최소 1명, 최대 43명으로 나타났다.

〈표 3-20〉 고용서비스 인력현황-직업상담사 1급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	35	12	15	8
평균	6.43	10.08	5.73	2.25
표준편차	11.71	15.70	10.75	1.83
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	43.00	43.00	32.00	5.00

직업상담사 2급의 자격증 소지자 채용 기관은 305개소였으며, 소지자의 평균은 5.23명이며, 최소 1명, 최대 64명으로 나타났다.

〈표 3-21〉 고용서비스 인력현황-직업상담사 2급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	305	108	148	49
평균	5.23	7.94	3.65	4.04
표준편차	9.37	14.91	2.69	3.54
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	64.00	64.00	13.00	14.00

사회복지사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 143개소로 나타났으며, 사회복지사 1급 자격증 소지자의 평균은 2.43명이며, 최소 1명, 최대 15명으로 나타났다.

〈표 3-22〉 고용서비스 인력현황-사회복지사 1급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	143	47	77	19
평균	2.43	2.94	2.21	2.05
표준편차	2.52	3.67	1.77	1.13
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	15.00	15.00	11.00	4.00

사회복지사 2급 자격증 소지자 채용 기관은 230개소였으며, 평균은 2.82명이며, 최소 1명, 최대 29명으로 나타났다.

〈표 3-23〉 고용서비스 인력현황-사회복지사 2급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	230	82	126	22
평균	2.82	2.82	2.76	3.14
표준편차	3.26	4.39	2.45	2.38
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	29.00	29.00	15.00	10.00

사회복지사 3급 자격증 소지자 채용 기관은 4개소였고, 평균은 1.50명이며, 최소 1명, 최대 2명으로 나타났다.

〈표 3-24〉 고용서비스 인력현황-사회복지사 3급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종
		무료 직업소개
사례 수	4	4
평균	1.50	1.50
표준편차	0.58	0.58
최소	1.00	1.00
최대	2.00	2.00

청소년상담사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 7개소였으며, 평균은 1명이었다.

〈표 3-25〉 고용서비스 인력현황-청소년상담사 1급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	7	3	3	1
평균	1.00	1.00	1.00	1.00
표준편차	0.00	0.00	0.00	.
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	1.00	1.00	1.00	1.00

청소년상담사 2급 자격증 소지자 채용 기관은 35개소였으며, 평균은 1.94명이며, 최소 1명, 최대 8명으로 나타났다.

〈표 3-26〉 고용서비스 인력현황-청소년상담사 2급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	35	14	8	13
평균	1.94	2.57	1.38	1.62
표준편차	1.73	2.53	0.74	0.65
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	8.00	8.00	3.00	3.00

청소년상담사 3급 자격증 소지자 채용 기관은 9개소였으며, 평균은 1.89명이며, 최소 1명, 최대 5명으로 나타났다.

〈표 3-27〉 고용서비스 인력현황-청소년상담사 3급

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	9	5	3	1
평균	1.89	2.60	1.00	1.00
표준편차	1.76	2.19	0.00	.
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	5.00	5.00	1.00	1.00

커리어코치 자격증 소지자 채용 기관은 54개소였으며, 평균은 6.28명이며, 최소 1명, 최대 32명으로 나타났다.

〈표 3-28〉 고용서비스 인력현황-커리어코치

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	54	29	11	14
평균	6.28	5.03	2.91	11.50
표준편차	9.20	6.94	1.97	14.00
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	32.00	28.00	7.00	32.00

라. 학력 현황

고졸 이하 인력은 101개소에서 채용하고 있는데, 평균 1.95명으로, 최소 1명, 최대 7명으로 나타났다.

〈표 3-29〉 고용서비스 인력현황-학력: 고졸 이하

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	101	32	60	9
평균	1.95	1.59	2.10	2.25
표준편차	1.13	1.10	1.10	1.28
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	7.00	5.00	7.00	4.00

전문대졸 이하 인력은 189개소에서 채용하고 있으며, 평균 2.49명으로, 최소 1명, 최대 25명으로 나타났다.

〈표 3-30〉 고용서비스 인력현황-학력: 전문대졸 이하

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	189	69	99	21
평균	2.49	3.06	2.16	2.15
표준편차	3.48	5.35	1.35	2.41
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	25.00	25.00	7.00	11.00



대졸 이하 인력은 374개소에서 채용하고 있으며, 평균 7.47명으로, 최소 1명, 최대 95명으로 나타났다.

〈표 3-31〉 고용서비스 인력현황-학력: 대졸 이하

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	374	121	191	62
평균	7.47	12.98	4.66	5.30
표준편차	13.30	22.00	2.82	3.42
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	95.00	95.00	12.00	15.00

대학원 이상 인력은 201개소에서 채용하고 있으며, 평균 2.82명으로, 최소 1명, 최대 25명으로 나타났다.

〈표 3-32〉 고용서비스 인력현황-학력: 대학원 이상

(단위: 개소, 명)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	201	77	79	45
평균	2.82	3.70	1.49	3.64
표준편차	3.95	4.88	0.97	4.79
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	25.00	20.00	5.00	25.00

마. 평균 종사 경력

고용서비스 인력의 고용서비스 관련 분야 평균 종사 경력을 살펴보면, 평균 3.40년으로, 최소 1년, 최대 25년으로 나타났다.

〈표 3-33〉 고용서비스 인력현황-종사자의 고용서비스 관련분야 평균 종사 경력  
(단위: 개소, 년)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	400	133	198	69
평균	3.40	3.43	3.25	3.74
표준편차	2.95	2.55	3.04	3.40
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	25.00	25.00	22.00	20.00

고용서비스 인력의 해당기관 평균 근무 기간을 살펴보면, 평균 2.65년으로, 최소 1년, 최대 20년으로 나타났다.

〈표 3-34〉 고용서비스 인력현황-평균 근무 기간

(단위: 개소, 년)

구분	전체	업종		
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수	400	133	198	69
평균	2.65	2.06	2.79	3.42
표준편차	2.87	2.13	2.86	3.84
최소	1.00	1.00	1.00	1.00
최대	20.00	20.00	20.00	18.00

### 바. 평균 연봉

고용서비스 인력의 전체 평균 연봉을 살펴보면, 평균 22.45백만 원이며, 정규직의 평균 연봉은 23.01백만 원, 비정규직의 평균 연봉은 18.57백만 원으로 나타났다. 자유계약직 근로자의 평균 연봉은 15.83백만 원으로 나타났다.

〈표 3-35〉 고용서비스 인력현황-종사자의 평균 연봉

(단위: 개소, 백만 원)

구분	전체	업종			
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
전체	사례 수	400	133	198	69
	평균	22.45	21.60	22.59	24.26
	표준편차	8.75	6.19	10.01	9.42
	최소	9.00	10.00	9.00	10.00
	최대	66.00	50.00	66.00	48.00
정규직	사례 수	328	124	152	52
	평균	23.01	20.79	23.13	30.16
	표준편차	7.94	4.40	7.92	12.33
	최소	10.00	10.00	10.00	12.00
	최대	64.00	30.00	64.00	59.00
비정규직	사례 수	239	42	146	51
	평균	18.57	19.38	17.58	21.32
	표준편차	6.41	6.57	6.03	6.83
	최소	8.00	9.00	8.00	12.00
	최대	66.00	33.00	66.00	40.00

<표 계속>

구분	전체	업종			
		유료 직업소개	무료 직업소개	기타	
자유계약직	사례 수	57	25	11	21
	평균	15.83	12.78	11.67	22.50
	표준편차	10.04	3.17	3.44	15.05
	최소	6.00	9.00	6.00	9.00
	최대	51.00	18.00	16.00	51.00

#### 사. 교육훈련 현황

고용서비스 인력에 대해 실시한 교육훈련(복수응답)을 살펴보면, ‘직무향상교육’이 170개소(42.50%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 ‘새일센터 종사자 역량강화 교육’(158개소, 39.50%), ‘취업희망/지원 프로그램’(118개소, 29.50%)의 순으로 나타났다.

업종별로 살펴보면, 유료 직업소개는 ‘취업희망/지원 프로그램’(63개소, 47.37%), 무료 직업소개는 ‘새일센터 종사자 역량교육’(145개소, 73.23%), 기타는 ‘직무향상교육’(29개소, 42.03%)이 가장 높게 나타났다.

〈표 3-36〉 고용서비스 인력에 대해 실시한 교육훈련명(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
응답자	개소	400	133	198	69
직무향상교육	개소	170	8	133	29
	비율	42.50	6.02	67.17	42.03
새일센터 종사자 역량강화교육	개소	158	0	145	13
	비율	39.50	0.00	73.23	18.84
취업희망/지원 프로그램	개소	118	63	43	12
	비율	29.50	47.37	21.72	17.39
성격검사(MBTI, 혼랜드, 스트롱)	개소	97	31	60	6
	비율	24.25	23.31	30.30	8.70
모름/ 거절	개소	95	30	43	22
	비율	23.75	22.56	21.72	31.88
CAP+ 프로그램	개소	92	59	22	11
	비율	23.00	44.36	11.11	15.94
취업설계사 직무교육	개소	67	0	62	5
	비율	16.75	0.00	31.31	7.25
직업상담(사)	개소	57	7	44	6
	비율	14.25	5.26	22.22	8.70
실무자 기초교육 및 워크숍	개소	41	0	41	0
	비율	10.25	0.00	20.71	0.00
비즈니스실무/ 사무자동화실무	개소	30	5	23	2
	비율	7.50	3.76	11.62	2.90
커리어코칭(컨설턴트)	개소	29	14	8	7
	비율	7.25	10.53	4.04	10.14
워크넷정보망 전산시스템	개소	26	3	23	0
	비율	6.50	2.26	11.62	0.00

&lt;표 계속&gt;

94 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
집단상담(전문가)	개소	24	11	12	1
	비율	6.00	8.27	6.06	1.45
취업성공 패키지	개소	20	3	13	4
	비율	5.00	2.26	6.57	5.80
진로개발/교육/정보	개소	17	5	6	6
	비율	4.25	3.76	3.03	8.70
상담이론(실무)	개소	15	4	11	0
	비율	3.75	3.01	5.56	0.00
직업지도 프로그램	개소	15	3	11	1
	비율	3.75	2.26	5.56	1.45
고령자 취업지원 직무교육	개소	15	0	15	0
	비율	3.75	0.00	7.58	0.00
직업정보/교육	개소	14	2	12	0
	비율	3.50	1.50	6.06	0.00
사례관리(수퍼비전)	개소	12	8	3	1
	비율	3.00	6.02	1.52	1.45
세무회계 교육	개소	11	0	11	0
	비율	2.75	0.00	5.56	0.00
창업정보/교육	개소	11	1	10	0
	비율	2.75	0.75	5.05	0.00
서비스/CS 교육	개소	10	2	7	1
	비율	2.50	1.50	3.54	1.45
직업심리검사	개소	10	4	5	1
	비율	2.50	3.01	2.53	1.45
마케팅 실무과정	개소	10	0	10	0
	비율	2.50	0.00	5.05	0.00

<표 계속>

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
고용정보(이해)	개소	9	0	9	0
	비율	2.25	0.00	4.55	0.00
개인정보 보안교육	개소	8	5	3	0
	비율	2.00	3.76	1.52	0.00
(개인)상담기법	개소	6	3	2	1
	비율	1.50	2.26	1.01	1.45
사회복지사/사회복지 실무	개소	6	0	5	1
	비율	1.50	0.00	2.53	1.45
결혼이민자 프로그램	개소	6	3	2	1
	비율	1.50	2.26	1.01	1.45
기업정보분석	개소	6	0	6	0
	비율	1.50	0.00	3.03	0.00
방과 후 아동지도사	개소	6	0	6	0
	비율	1.50	0.00	3.03	0.00
심리검사	개소	5	4	1	0
	비율	1.25	3.01	0.51	0.00
대인관계	개소	5	1	4	0
	비율	1.25	0.75	2.02	0.00
가사도우미 교육	개소	5	0	5	0
	비율	1.25	0.00	2.53	0.00
인사관리/ 행정직무능력	개소	5	2	3	0
	비율	1.25	1.50	1.52	0.00
스트레스관리	개소	5	0	5	0
	비율	1.25	0.00	2.53	0.00
리더십	개소	5	1	4	0
	비율	1.25	0.75	2.02	0.00

&lt;표 계속&gt;

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
고용관련 법	개소	4	0	3	1
	비율	1.00	0.00	1.52	1.45
신규업무훈련	개소	4	0	2	2
	비율	1.00	0.00	1.01	2.90
인성교육	개소	4	2	2	0
	비율	1.00	1.50	1.01	0.00
한식조리 기능사	개소	4	4	0	0
	비율	1.00	3.01	0.00	0.00
고용서비스협회 교육	개소	4	3	1	0
	비율	1.00	2.26	0.51	0.00
노년기 간호	개소	4	0	4	0
	비율	1.00	0.00	2.02	0.00
다문화가정 연계방안 워크숍	개소	4	0	4	0
	비율	1.00	0.00	2.02	0.00
야생화 코디네이터	개소	4	2	2	0
	비율	1.00	1.50	1.01	0.00
미술심리 상담사	개소	4	2	2	0
	비율	1.00	1.50	1.01	0.00
자동화 특수용접기술자 과정	개소	4	2	2	0
	비율	1.00	1.50	1.01	0.00
심리검사도구 활용	개소	3	1	0	2
	비율	0.75	0.75	0.00	2.90
의사소통 상담기법	개소	3	0	3	0
	비율	0.75	0.00	1.52	0.00
CDP	개소	3	0	0	3
	비율	0.75	0.00	0.00	4.35

<표 계속>



구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
컨설팅 이론	개소	3	0	3	0
	비율	0.75	0.00	1.52	0.00
청소년 상담사	개소	3	0	3	0
	비율	0.75	0.00	1.52	0.00
경영일반	개소	3	2	1	0
	비율	0.75	1.50	0.51	0.00
중증 장애인직업재활 사업종사자 보수교육	개소	3	0	3	0
	비율	0.75	0.00	1.52	0.00
전직지원프로그램	개소	3	0	1	2
	비율	0.75	0.00	0.51	2.90
CAD설계 전문가	개소	3	1	2	0
	비율	0.75	0.75	1.01	0.00
노동시장분석	개소	2	1	1	0
	비율	0.50	0.75	0.51	0.00
위탁사업 매뉴얼교육	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
커뮤니케이션 스킬	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
구직증진활용 프로그램	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
구직기술	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
뉴스타트 진행자교육	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
경력개발담당자 교육	개소	2	0	0	2
	비율	0.50	0.00	0.00	2.90

&lt;표 계속&gt;

98 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
자녀학습지원 코칭교사 과정	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
커피바리스타	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
네일아트	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
제대군인 프로그램	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
직장내 성교육	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
지문적성검사	개소	2	2	0	0
	비율	0.50	1.50	0.00	0.00
식품안전급식 매니저	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
섬유 봉제	개소	2	0	2	0
	비율	0.50	0.00	1.01	0.00
국가사업개론	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
노동법	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
실무자 심층상담기법	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
EAP	개소	1	0	0	1
	비율	0.25	0.00	0.00	1.45
DISC	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00

<표 계속>

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
직무분석/이해	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
CNC	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
건설법규 교육	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
글로벌 인사관리 및 전자세금계산서 제도특강	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00
일가정양립지원	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
병원서비스 매니저	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
의류수선원	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
호텔객실관리	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
CTI 진로사고 검사	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
홍보전략과 활용법	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
제품검사 과정	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
학습유형검사	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00
국제통상전문가 과정	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00

&lt;표 계속&gt;

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
미션비전 역량모델링	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
K-WAIS	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
교육프로그램	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
소방안전교육	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00
헤어디자이너 마스터 플랜	개소	1	1	0	0
	비율	0.25	0.75	0.00	0.00
전문인력양성	개소	1	0	1	0
	비율	0.25	0.00	0.51	0.00

#### 아. 고용서비스 인력 필요조건에 대한 의견

고용서비스 활동에 필요한 최소의 학력에 대해 종사자들에게 조사한 결과를 보면, 대졸이 189명(47.25%)으로 가장 높게 나타났고, 전문대졸(169명, 42.25%), 고졸(31명, 7.75%)의 순으로 나타났다.

업종별로 살펴보면, 유료 직업소개(64명, 48.12%), 기타(43명, 62.32%)는 대졸이, 무료 직업소개(96명, 48.48%)는 전문대졸이 높게 나타났다.

〈표 3-37〉 고용서비스 활동에 필요한 최소 학력

(단위: 명, %)

구분		전체	업종		
			유료 직업소개	무료 직업소개	기타
사례 수		400	133	198	69
고졸	명	31	11	16	4
	비율	7.75	8.27	8.08	5.80
전문대졸	명	169	56	96	17
	비율	42.25	42.11	48.48	24.64
대졸	명	189	64	82	43
	비율	47.25	48.12	41.41	62.32
대학원 이상	명	7	1	1	5
	비율	1.75	0.75	0.51	7.25
구분 없음	명	4	1	3	0
	비율	1.00	0.75	1.52	0.00

고용서비스 활동에 유리한 자격증 또는 수료증에 대하여 조사한 결과, 1, 2, 3순위의 합(복수 응답)에 대한 결과는 직업상담사가 391명(97.75%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 사회복지사(316명, 79.00%), 커리어코치(238명, 59.50%)의 순으로 나타났다. 기타 자격증으로는 진로 및 심리상담사, 집단상담프로그램운영자 과정, 전문직업면허증, 인적자원개발, 사회조사분석사 등이 제시되었다.

입직전 교육훈련 추가적 요구에 대해서는 ‘요구된다’가 264명(66.00%)로 ‘요구되지 않는다’(136명, 34.00%)보다 높게 나타났다.

필요한 교육훈련으로는 ‘(개인)상담기법’이 59명(22.35%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘직업상담(사)’(50명, 18.94%), ‘상담이

론(실무)'(45명, 17.05%)의 순으로 나타났다. 이를 업종별로 살펴보면, 유료 직업소개업의 종사인력의 경우 '(개인)상담기법'과 '집단상담(전문가)'이 19명(22.35%)으로 가장 높게 나타났으며, 무료직업소개업에서는 '(개인)상담기법'과 '상담이론(실무)'이 27명(20.00%)으로 가장 높았으며, 기타는 '직업상담(사)'이 14명(31.82%)으로 높게 나타났다.

#### 4. 종사자 역량 및 강화 관련 조사 결과

##### 가. 역량 항목별 중요도와 실제 수행능력 정도에 대한 인식

이 부분에서는 진미석·윤형한(2004)에서 개발된 역량 항목을 활용하여 기관 관리자와 종사자의 항목별 중요성 인식과 실제 수행능력의 인식 정도를 5점 척도로 살펴보았다.

먼저, 기관 관리자가 바라보는 항목별 중요도와 종사자의 실제 수행능력 정도이다. 21개의 항목 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있는 항목은 기본적 능력/태도 분야의 '의뢰인과의 원활한 의사소통 능력'(4.34점)으로 나타났으며, 그 다음은 '의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계 능력'(4.31점), 다음이 전문적 기술 분야인 '개인상담과 집단상담의 운영기법'(4.28점)의 순으로 나타났다. 반면, 중요성 정도가 가장 낮다고 인식하는 항목은 이론적 지식 분야의 '성인진로개발관련 법규 및 제도'(3.34점)로 나타났다. 또한, 실제 수행능력 정도가 가장 높다고 인식하고 있는 항목은 기본적 능력/태도 분야의 '의뢰인과의 원활한 의사소통능력'(4.07점)으로 나타났고, 그 다음은 '의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계능력'(3.99점), '의

퇴인이 적정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지’(3.98점)의 순으로 나타났다. 반면, 실제 수행능력 정도가 가장 낮다고 인식하는 항목은 전문적 기술 분야인 ‘창업에 관한 지식과 지원 기술’(2.71점)로 나타났다.

중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이를 살펴본 결과, 전문적 기술 분야인 ‘창업에 관한 지식과 지원기술’이 0.65점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 이론적 지식 분야인 ‘노동시장/직업시장 변화 인식’과 전문적 기술 분야인 ‘유관한 관련기관과의 네트워크의 구축과 활용’(0.56점)의 순으로 나타났다. 중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이가 가장 낮은 항목은 ‘의퇴인을 지원하고자 하는 봉사정신과 직업윤리’(0.15점)로 나타났다.

〈표 3-38〉 항목별 중요도 및 실제 수행능력 정도(기관 관리자 인식)

(단위: 점)

항목		중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
T-1	진로개발이론에 관한 지식	3.57	3.11	0.46
T-2	노동시장/직업시장 변화 지식	3.97	3.41	0.56
T-3	상담이론	3.84	3.56	0.28
T-4	성인진로개발관련 법규 및 제도	3.34	2.91	0.43
T-5	진로선택이론	3.45	3.09	0.36
T-6	사회적 약자에 대한 진로개발 특수성 이해	3.60	3.27	0.33
T-7	조직내 인적자원개발이론	3.50	3.10	0.40
S-1	개인상담과 집단상담의 운영기법	4.28	3.93	0.35
S-2	직업심리검사도구의 활용기술	4.09	3.70	0.39
S-3	직업능력개발관련 정보수집과 활용	4.08	3.74	0.34

<표 계속>

104 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

	항목	중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
S-4	직업과 취업 정보원에 대한 이해와 활용	4.01	3.70	0.31
S-5	진로개발 관련 프로그램이론과 운영기법	3.74	3.37	0.37
S-6	유관한 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용	3.98	3.42	0.56
S-7	구직기술에 대한 지식과 지원 기술	4.03	3.63	0.40
S-8	성인 진로전환의 심리적 지원 기술	3.61	3.13	0.48
S-9	창업에 관한 지식과 지원 기술	3.36	2.71	0.65
C-1	의뢰인을 지원하고자 하는 봉사정신과 직업윤리	4.11	3.96	0.15
C-2	의뢰인이 걱정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지	4.20	3.98	0.22
C-3	의뢰인과의 원활한 의사소통 능력	4.34	4.07	0.27
C-4	의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계 능력	4.31	3.99	0.32
C-5	자신의 전문성을 신장하기 위한 학습동기와 실천	4.14	3.77	0.37

주: 이상의 점수는 5점 척도로 평균값임.

\* T: 이론적 지식, S: 전문적 기술, C: 기본적 능력/태도

다음은 기관의 종사자가 바라보는 항목별 중요도와 종사자의 실제 수행능력 정도에 대한 인식이다. 21개의 항목 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있는 항목은 기관 관리자와 마찬가지로 ‘의뢰인과의 원활한 의사소통 능력’(4.37점), ‘의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계 능력’(4.33점)의 순으로 나타났다. 세 번째 순위는 기관 관리자와 달리 ‘의뢰인이 걱정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지’(4.21점)로 나타났다. 반면, 중요성 정도가 가장 낮다고 인식하는 항목은 기관 관리자와 달리 ‘창업에 관한 지식과 지원 기



술'(3.38점)로 나타났다. 또한, 실제 수행능력 정도가 가장 높다고 인식하고 있는 항목은 기관 관리자와 마찬가지로 '의뢰인과의 원활한 의사소통 능력'(4.07점), '의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계능력'(4.00점), '의뢰인이 적정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지'와 '의뢰인을 지원하고자 하는 봉사정신과 직업윤리'(3.98점)로 나타났다. 실제 수행능력 정도가 가장 낮다고 인식하는 항목도 기관 관리자와 마찬가지로 '창업에 관한 지식과 지원 기술'(2.71점)로 나타났다.

중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이를 보면, 기관 관리자와 비슷하게 '노동시장/직업시장 변화 지식'이 0.57점으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 '창업에 관한 지식과 지원 기술'(0.53점), '유관한 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용'(0.48점)의 순으로 나타났다.

중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이가 가장 낮은 항목도 기관 관리자와 비슷하게 '의뢰인을 지원하고자 하는 봉사정신과 직업윤리'(0.12점)로 나타났다.

〈표 3-39〉 항목별 중요도 및 실제 수행능력 정도(종사자 인식)

(단위: 점)

	항목	중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
T-1	진로개발이론에 관한 지식	3.57	3.17	0.40
T-2	노동시장/직업시장 변화 지식	3.91	3.34	0.57
T-3	상담이론	3.75	3.44	0.31
T-4	성인진로개발관련 법규 및 제도	3.39	2.95	0.44

<표 계속>

항목		중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
T-5	진로선택이론	3.52	3.15	0.37
T-6	사회적 약자에 대한 진로개발 특수성 이해	3.63	3.28	0.35
T-7	조직내 인적자원개발이론	3.45	3.07	0.38
S-1	개인상담과 집단상담의 운영기법	4.15	3.76	0.39
S-2	직업심리검사도구의 활용기술	3.99	3.62	0.37
S-3	직업능력개발관련 정보수집과 활용	4.02	3.64	0.38
S-4	직업과 취업 정보원에 대한 이해와 활용	3.91	3.56	0.35
S-5	진로개발 관련 프로그램이론과 운영기법	3.76	3.31	0.45
S-6	유관한 관련기관과의 네트워크의 구축과 활용	3.84	3.36	0.48
S-7	구직기술에 대한 지식과 지원 기술	3.97	3.61	0.36
S-8	성인 진로전환의 심리적 지원 기술	3.66	3.22	0.44
S-9	창업에 관한 지식과 지원 기술	3.38	2.85	0.53
C-1	의뢰인을 지원하고자 하는 봉사정신과 직업윤리	4.10	3.98	0.12
C-2	의뢰인이 적정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지	4.21	3.98	0.23
C-3	의뢰인과의 원활한 의사소통 능력	4.37	4.07	0.30
C-4	의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계 능력	4.33	4.00	0.33
C-5	자신의 전문성을 신장하기 위한 학습동기와 실천	4.12	3.79	0.33

주: 이상의 점수는 5점 척도로 평균값임.

\* T: 이론적 지식, S: 전문적 기술, C: 기본적 능력/태도

#### 나. 서비스 영역별 중요도와 실제 수행능력 정도에 대한 인식

다음은 윤형한(2008)의 연구에서 제시된 고용서비스 영역별로 기관 관리자와 종사자의 항목별 중요성 인식과 실제 수행능력의 인식 정도

를 5점 척도의 평균으로 살펴보았다.

우선, 기관 관리자의 고용서비스 영역별로 가장 중요하다고 인식하고 있는 영역은 ‘직업상담 실시’(4.31점)로 나타났고, 중요성 정도가 가장 낮다고 인식하는 영역은 ‘진로개발 지원’(3.96점)으로 나타났다.

또한, 실제 수행능력 정도가 가장 높다고 인식하고 있는 영역은 ‘직업상담 실시’(3.94점)로 나타났고, 실제 수행능력 정도가 가장 낮다고 인식하는 영역은 ‘진로개발 지원’(3.45점)으로 나타났다.

중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이를 보면, ‘지역사회 연계’가 0.55점으로 가장 차이가 높게 나타났고, 차이가 가장 낮은 것은 ‘직업상담 실시’(0.37점)로 나타났다.

〈표 3-40〉 영역별 중요도 및 실제 수행능력 정도(기관 관리자 인식)

(단위: 점)

영역	의미	중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
1)진로개발 지원	내담자의 진로개발을 지원하기 위해 진로개발에 관한 이론을 갖고 진로목표 설정과 진로전환을 위한 개입활동에 필요한 지식과 기술을 의미한다	3.96	3.45	0.51
2)직업상담 실시	내담자의 삶의 목표와 가치관을 명료화하고 내담자와 상담관계를 형성하고 진로설계, 취업알선, 실직 극복, 직업생활 적응 등의 문제를 해결하도록 직업상담을 실시하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.31	3.94	0.37
3)내담자 특성 분석	내담자의 특성을 분석하기 위해 다양한 방법을 활용하고 결과를 내담자에게 전달하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.16	3.70	0.46

<표 계속>

영역	의미	중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
4) 직업지도 프로그램 개발 및 운영	직업지도 프로그램 대상자의 요구를 충족시키고 효과적으로 지원 프로그램을 설계, 운영, 평가하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.13	3.59	0.54
5) 정보 관리	교육·훈련·직업·고용정보를 수집, 가공, 조직, 관리, 적용하고 이러한 정보를 내담자들에게 효과적으로 제공하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.16	3.70	0.46
6) 지역사회 연계	지역사회 파트너들과 네트워크를 구축하여 인적자원에 접근하고 지역의 요구에 대해 상호 협력하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.01	3.46	0.55

주: 이상의 점수는 5점 척도로 평균값임.

종사자가 고용서비스 영역별로 가장 중요하다고 인식하고 있는 영역은 기관 관리자와 마찬가지로 ‘직업상담 실시’(4.22점)로 나타났고, 중요성 정도가 가장 낮다고 인식하는 영역은 ‘진로개발 지원’(3.92점)으로 나타났다. 또한, 실제 수행능력정도가 가장 높다고 인식하고 있는 영역도 기관 관리자와 마찬가지로 ‘직업상담 실시’(3.82점)로 나타났으나, 실제 수행능력 정도가 가장 낮다고 인식하는 영역은 기관 관리자와는 달리 ‘지역사회 연계’(3.37점)로 나타났다.

중요성 정도와 실제 수행능력 정도의 차이는 ‘지역사회 연계’가 0.57점으로 가장 높게 나타났고, ‘직업상담 실시’, ‘내담자 특성 분석’, ‘정보관리’가 0.40점으로 차이가 가장 낮게 나타났다.

〈표 3-41〉 영역별 중요도 및 실제 수행능력 정도(종사자 인식)

(단위: 점)

영역	의미	중요성 정도(A)	실제 수행능력 정도(B)	차이 (A-B)
1)진로개발 지원	내담자의 진로개발을 지원하기 위해 진로개발에 관한 이론을 갖고 진로목표 설정과 진로전환을 위한 개입활동에 필요한 지식과 기술을 의미한다	3.92	3.40	0.52
2)직업상담 실시	내담자의 삶의 목표와 가치관을 명료화하고 내담자와 상담관계를 형성하고 진로설계, 취업알선, 실직 극복, 직업생활 적응 등의 문제를 해결하도록 직업상담을 실시하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.22	3.82	0.40
3)내담자 특성 분석	내담자의 특성을 분석하기 위해 다양한 방법을 활용하고 결과를 내담자에게 전달하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.16	3.76	0.40
4)직업지도 프로그램 개발 및 운영	직업지도 프로그램 대상자의 요구를 충족시키고 효과적으로 지원 프로그램을 설계, 운영, 평가하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.02	3.53	0.49
5)정보 관리	교육·훈련·직업·고용정보를 수집, 가공, 조직, 관리, 적용하고 이러한 정보를 내담자들에게 효과적으로 제공하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	4.11	3.71	0.40
6)지역사회 연계	지역사회 파트너들과 네트워크를 구축하여 인적자원에 접근하고 지역의 요구에 대해 상호 협력하는 데 필요한 지식과 기술을 의미한다	3.94	3.37	0.57

주: 이상의 점수는 5점 척도로 평균값임.

#### 다. 역량 제고 관련 필요사항

다음은 기관 종사자들이 역량 제고를 위하여 정부에게 바라는 건의 사항과 업계 자체적으로 추진하여야 할 사항들을 정리한 내용이다. 기본적으로 관련 교육 실시에 대한 요청이 많았다.

- 집단상담 운영기법에 대한 교육 지원
- 심리도구 활용 등 각종 진단자격증 취득 지원
- 강의 스킬 교육
- 연령별, 학력별 상담 스킬 교육
- 직업정보 및 구직정보 등 탐색 스킬 교육
- 면접 스킬 교육
- 직종별 직무에 대한 이해 교육
- 내담자의 경력 분석 및 업무 이해 교육
- 새로운 직업에 대한 탐색 이해 교육
- 프로그램 설명이 아닌 실제 운영 스킬을 습득하기 위한 교육 지원
- 강의기술(스피치 강의)
- 고객센터서비스(CS) 교육

### 제2절 민간위탁 고용서비스 사업의 직무 조사 결과

이 연구에서 수행한 집중그룹면담(FGI)에서 도출된 고용노동부의 민간위탁 사업의 대부분을 차지하는 취업성공 패키지 사업과 새일센터, 전직지원 사업 종사인력의 직무는 다음과 같이 나타나고 있다.

취업성공패키지와 새일센터의 경우, 차차상위계층 이하의 가구 구성원 등 주로 취업취약계층 구직자를 대상으로 하는 프로그램 차원의 업무와 경력단절 여성을 대상으로 한 센터에 각각 소속되어 있기 때

문에 일부 직무에 차이가 있으나, 기본적으로 정부 지원을 받기 위한 사업계획서 작성부터 대상자 모집, 상담, 취업알선, 직업교육훈련 연계, 취업 후 사후관리 등의 직무를 담당한다. 새일센터의 경우는 센터를 운영하는 직원으로서 사업체 등 외부 기관과의 연계 직무도 많은 편이다.

〈표 3-42〉 취업성공 패키지 사업 및 새일센터 사업의 직무

구분	취업성공 패키지	새일센터
업무 내용	대상자 모집, 개별상담, 집단상담 운영, 교육훈련연계, 집중취업알선, 사후관리, 취업 후 사후관리, 사업계획서 작성, 외부기관 연계, 동행면접, 인턴제	일가정양립(기업체 일손 뺏기, 반찬가게 등), 취업자 간담회, 기업체 간담회, 이동상담, 지역일자리연계사업, 취업박람회, 사회적 일자리사업
담당 인력	2인(업무전담 1인, 보조인력 1인/80명 담당)	8인(기관화되어 있음)

한편, 새일센터에서 일하는 고용서비스 인력의 경우에 직업상담사(2명)와 취업설계사(6명)의 직무가 구분되어 있으나 현실적으로 모두 직업상담사 자격을 보유하고 있고, 업무내용상 집단상담을 운영하는 담당자를 제외하고는 역할의 차이가 없기 때문에 인력별 구분은 불확실한 편이다. 물론 새일센터운영지침에 의하면, 직업상담사는 집단상담 진행과 직접 상담을 수행하고, 취업설계사는 매칭 및 구인처 제공 등 일종의 직업상담사 보조역할을 담당하도록 되어 있다. 급여는 직업상담사가 월 150만 원 정도이며, 취업설계사는 최저 120만 원 정도이다. 경력에 따라 급여를 차등하여 지급하고 있으나, 계약은 1년 단위로 자율적으로 하고 있다.

전문가협의회에 참여한 새일센터 관계자에 의하면, 새일센터에 근무하는 고용서비스 인력의 학력을 보면, 기본적으로 대졸이며, 대학원 졸도 30% 정도로 나타나고 있다. 대부분 직업상담사 자격증을 소지하고 있으나 낮은 임금으로 인하여 이직률도 높은 편이다. 1년~2년 경력의 경우 1,500만 원~1,800만 원 연봉, 3년~5년 경력의 경우 2,000만 원~2,400만 원 연봉, 6년~7년 경력의 경우 3,000만 원~3,500만 원의 연봉을 받고 있다고 한다.

새일센터 종사자들은 현재 직업상담사의 직무 및 역할에 대한 규정이 미비하여 역할 수행에 어려움이 있고, 직업상담사의 실무교육 도입 및 보수교육이 필요하다고 하고 있다. 이를 위해 고용센터에서 주최하는 실무자를 위한 교육 프로그램이 확대될 필요가 있으며, 특히 집단상담 강의의 경우 현장실무경험이 있는 강사가 했으면 좋겠다는 의견을 제안하였다.

한편, 새일센터 및 취업성공 패키지 사업보다는 전문적인 능력을 갖추고 경력도 많은 것으로 나타나는 전직지원 사업 담당자들의 직무를 보면, 앞서 취업성공 패키지 사업이나 새일센터 사업의 직무와 달리 비교적 행정 업무와 상담 업무가 구분됨을 알 수 있다. 전직지원 사업 담당자들의 경우 직업상담사와 같은 자격증보다는 경력에 의거한 채용이 이루어지는 것으로 나타나고 있다. 한편, 전직지원 사업 담당자들의 경우 자신들의 경력개발과정에 입각하여 초기 고용서비스 인력으로 진입단계에서의 교육이 중요하였으며, 연령별·학력별 상담 관련 스킬/직업정보(구직 정보 등) 탐색 스킬/면접 스킬과 다양한 직종별 직무에 대한 이해 교육이 필요했음을 지적하였다. 특히, 전직지원 사업에 종사하는 경우 내담자의 경력 분석 및 니즈에 대한 매칭, 새로운



직업에 대한 정보관련 교육 등이 필요하다고 하였다. 특히, 직업상담사 취득과정에 수련과정이 필요하다고 강조하였다.

〈표 3-43〉 전직지원 사업의 직무

구분	전직지원 사업
업무 내용	고용센터 내 방문 홍보(모집 및 홍보), 신청서 접수 후 승인요청, 개인별계획(IAP) 수립 및 승인요청, 상담, 교육훈련연계, 취업알선, 사후관리, 워크넷 입력, 상담일지(1인당 20모듈 입력) 작성, 월말보고
담당 인력	업체별 차이가 있지만, 상담사 1인당 15~20명 정도. 일부 업체의 경우 상담사 1인당 7~8명 정도
특이 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 매니저와 상담사의 업무 구분으로 상담사는 제안서 작성에 직접 관여하지 않음(행정업무와 상담업무의 구분).</li> <li>■ 워크넷의 정보 접근이 극히 제한적임.</li> <li>■ 상담사의 경우 자격증이 아닌 경력이 우선됨.</li> </ul>

### 제3절 요약 및 시사점

제3장에서는 민간 고용서비스에 종사하는 인력의 실태 및 역량 등을 파악하기 위하여, 유·무료 직업소개기관 및 대학 등 400개소의 관리자 400명과 그 기관에서 근무하고 있는 종사인력 400명 등에 대한 조사를 실시하였고, 집중그룹면담(FGI) 조사로 민간위탁 사업의 직무를 검토하였다.

전체 조사대상 기관 400개소 중 5개소를 제외한 395개 기관이 고용노동부 등 공공기관의 민간위탁 사업에 참여하는 것으로 나타났다. 2010년 매출액 대비 인건비 비중은 평균 43.93%이며, 매출액 대비 순이익 비중을 살펴보면, 평균 7.61%로서 일부는 순이익이 없거나 적자임을 밝히고 있다. 고용서비스 담당 근로자 수는 평균 9.56명이고, 평

균 연령은 36.82세로서 앞서 제2장의 OES 분석 결과보다는 젊은 편이다. OES 분석에는 사업주가 포함되었기 때문에 이 조사보다는 비교적 연령층이 높았던 것으로 판단된다. 업무분야는 ‘직업소개/취업알선’ 분야가 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 ‘상담(개인/직업/진로/취업)’ 분야로 나타나고 있다.

직업상담사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 전체의 35개소이며, 2급 자격증 소지자 채용 기관은 305개소로 나타나고 있다. 사회복지사 1급 자격증 소지자 채용 기관은 143개소, 2급 자격증 소지자 채용 기관은 230개소로 나타나고 있다. 대졸 인력 채용 기관이 가장 많은 것으로 나타나고 있으나 고졸 이하 인력도 101개소에서 채용하고 있다. 고용서비스 인력의 고용서비스 관련 분야 평균 종사경력을 살펴보면, 평균 3.4년으로 나타났다. 기관의 평균 근속 기간을 살펴보면, 평균 2.65년으로 앞서의 OES 분석 결과보다는 낮은 편이다. 평균연봉은 22.45백만 원으로 앞서의 OES 분석 결과보다는 조금 높게 나타나고 있다.

교육훈련이 실시되고 있기는 하나, 일부 기관의 직무향상교육을 제외하면, 정부가 해당 위탁사업에 대하여 실시하는 ‘새일센터 종사자 역량강화 교육’ 및 ‘취업희망/지원 프로그램’ 등의 비중이 높게 나타나고 있다.

한편, 고용서비스 활동에 필요한 최소의 학력에 대해 종사자들에게 조사한 결과를 보면, 대졸이 가장 높게 나타났으며, 입직 전 교육훈련이 필요하다는 비중이 66.0%로 나타났고, 필요한 교육훈련으로는 ‘(개인)상담기법’, ‘직업상담(사)’ 등 주로 상담관련 요구가 높았다.

기존에 고용서비스 인력의 역량으로 개발된 항목과 고용서비스 영

역별로 중요도와 실제 수행능력 정도에 대한 인식을 조사하여 그 차이를 분석하면, 기관 관리자의 경우 전문적 기술 분야인 ‘창업에 관한 지식과 지원기술’과 이론적 지식 분야인 ‘노동시장/직업시장 변화 인식’, 전문적 기술 분야인 ‘유관한 관련기관과의 네트워크의 구축과 활용’이 차이가 가장 큰 것으로 나타났다. 종사자의 경우에도 기관 관리자와 비슷하게 ‘노동시장/직업시장 변화 지식’, ‘창업에 관한 지식과 지원기술’, ‘유관한 관련기관과의 네트워크의 구축과 활용’의 순으로 나타났다.

고용서비스 영역별로 기관 관리자와 종사자의 중요성 인식과 실제 수행능력의 인식 정도 차이를 보면, 기관 관리자와 종사자 모두 ‘지역 사회 연계’가 가장 큰 것으로 나타났고, 차이가 가장 낮은 것은 ‘직업 상담 실시’로 나타났다.

전반적으로 민간위탁 사업의 경우에 일자리와 개인을 매치시키는 취업알선에 대한 업무가 두드러지고 있다. 한편, 직무를 분석하기 위한 집중그룹면담(FGI) 조사 참여자들에 의하면, 직무의 전문성에 대한 명확한 규정 등이 없기 때문에 입직 이후 일을 배워 가는 형태로 서비스가 운영되고 있다고 한다. 이와 같이 서비스 인력의 하는 일과 전문성에 대한 체계적인 개념규정이 대한 미비하다는 것은 이들 인력의 서비스 질의 제고에 상당한 장애요인이 될 수 있음을 나타내는 것이다.



## 제 4 장

# 해외의 고용서비스 인력과 역량

- 제1절 국제교육직업지도협회  
(IAEVG)의 EVGP 사례
- 제2절 미국의 CDF사례
- 제3절 일본의 커리어컨설턴트 사례
- 제4절 독일의 직업상담사 사례
- 제5절 요약 및 시사점



## 제4장 | 해외의 고용서비스 인력과 역량

### 제1절 국제교육직업지도협회(IAEVG)의 EVGP 사례

1999년 국제교육직업지도협회(International Association for Education and Vocational Guidance, IAEVG로 통칭)<sup>20)</sup>는 ‘교육 및 직업지도 서비스를 제공하는 실무자(Educational and Vocational Guidance Practitioner, EVGP로 통칭)’ 국제 역량 개발을 시작했다. 개발된 역량은 38개국<sup>21)</sup>의 다양한 분야의 700여 명의 실무자가 검증하였다. 이 역량은 2003년 IAEVG 총회에서 채택되었다.

EVGP 역량은 모든 실무자가 필요한 지식(knowledge)과 기술(skills), 태도(attitudes)에 초점을 맞춘 핵심 역량(core competencies)과 일부 실무자들의 업무특성에 초점을 맞춘 전문 역량(specialized competencies)으로 구분된다. EVGP를 만족하려면, 핵심 역량과 한 개

20) 국제교육직업지도협회(IAEVG)는 커리어교육가이드인스 실무자 및 실무자협회의 유일한 국제 협회로서 50년 이상 활동하고 있으며, 53개국의 16,000명의 회원을 가지고 있다. 국제직업교육직업지도협회(IAEVG)의 EVGP 역량은 일본의 국가 기준 커리어컨설턴트 역량으로도 용된 바 있다고 한다.

21) 아르헨티나, 호주, 오스트리아, 아제르바이잔, 벨라루스, 벨기에, 벨리즈, 브라질, 캐나다, 칠레, 콜롬비아, 덴마크, 에스토니아, 핀란드, 프랑스, 감비아, 조지아, 독일, 과테말라, 아일랜드, 이스라엘, 이탈리아, 일본, 라트비아, 멕시코, 뉴질랜드, 나이지리아, 폴란드, 슬로베니아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 토고, 영국, 미국, 우루과이, 베네수엘라, 짐바브웨.

이상의 전문 역량을 갖추어야 한다. 핵심역량으로 11개의 세부 역량을 제시하고 있으며, 전문역량으로 사정, 교육 및 커리어 지도, 커리어 개발, 상담, 정보관리, 상담 및 조정, 연구 및 평가, 프로그램/서비스 관리, 지역사회역역량 강화, 취업알선 등 10개의 역량을 제시하고 있다.

〈표 4-1〉 EVGP의 핵심 역량

핵심 역량	
C1	역할과 책임 이행의 윤리적으로 적절한 행동과 전문적인 행동 입증
C2	고객의 학습, 경력개발, 개인 관심사 발전에서 지지와 리더십 입증
C3	모든 사람과 효과적으로 상호작용 하기 위해 고객의 문화적 차이를 인지하고 인식 입증
C4	지도, 경력개발, 상담 및 협의를 실천하는 이론과 연구 통합
C5	지도 및 상담 프로그램과 참여를 설계, 구현하고 평가하는 기술
C6	그/그녀 자신의 능력과 한계의 인식 입증
C7	동료 또는 고객과 효과적으로 의사소통하는 능력, 언어의 적절한 수준 사용
C8	교육, 훈련, 고용 동향, 노동시장, 사회 문제에 대한 업데이트 정보 지식
C9	사회와 문화 전반에 대한 감성
C10	전문적인 팀에 효과적으로 협력하는 기술
C11	생애 경력 개발 과정의 지식 입증

자료: <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=5>.

〈표 4-2〉 EVGP의 전문 역량

전문 역량	
1. 사정	
1.1	다른 평가 도구와 기술을 바탕으로한 고객의 요구의 정확하고 철저한 개념과 진단
1.2	적절하고 상황에 따른 평가로부터 파생된 데이터 사용
1.3	전문 서비스 추천을 요구하는 상황 파악

<표 계속>



전문 역량	
1.4	알선 소스와 개인 사이에 접촉 시작에 의해 효과적인 알선 기능
1.5	알선 소스의 업데이트 목록 유지
1.6	고객의 상황의 시험 실시
2. 교육 및 커리어 지도	
2.1	성취를 촉진하기 위해 학생들의 가능성 및 기술에 대해 영향을 미치는 것 입증
2.2	교육계획 개발을 위한 학생 개인 및 그룹의 지도
2.3	그들의 의사결정 과정의 학생 지원
2.4	그들 자신의 인식 향상을 위한 학생 지원
2.5	그들의 코스를 선택한 학생 지원
2.6	학습의 어려움을 극복하기 위해 학생 지원
2.7	국제 교류 프로그램에 참여하는 학생에 동기부여 및 지원
2.8	자녀 교육 과정 및 개발에 부모와 상담
2.9	교육 방법 개선을 위한 교사 지원
2.10	교육과정에서 지도를 구현하는 교사 지원
3. 커리어 개발	
3.1	경력개발 문제의 지식과 직업 행동의 역할
3.2	관련 법률 요인의 지식과 경력개발에 대한 그들의 영향 입증
3.3	생애 경력 프로그램과 참여의 계획, 설계 및 구현
3.4	전환 단계의 준비와 계획에 대한 의사결정과 전환 모델의 지식: 학교 전환, 직업 이동, 퇴직, 해고, 인원감축
3.5	경력 결정에 영향을 미치는 요인(가족, 친구, 교육 및 금융기회)과 편향된 태도(성별, 인종, 나이, 문화에 따른 고정관념) 식별
3.6	목표 설정, 도달하려는 전략 확인, 그리고 지속적인 그들의 목표, 가치, 관심 및 직업 결정 재평가로 개인 지원
3.7	직업, 재정, 사회 및 개인 문제에 대한 주 및 지역 알선 서비스 또는 기관의 지식
3.8	경력 계획 자료 및 컴퓨터 베이스 경력 정보 시스템, 인터넷, 다른 온라인 자원 지식
3.9	이러한 경력 개발 자원 및 기술을 사용하는 기술
3.10	특정 그룹의 요구를 충족시키기 위한 경력개발 자원 설계 사용 기술(이민자, 소수민족, 위험에 처한 인구)
3.11	그들의 경력 및 생명 프로젝트 설계를 위한 고객 지원

&lt;표 계속&gt;

122 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

전문 역량	
4. 상담	
4.1	고객의 개인적인 발전과 그들의 개인적인 행동의 역학에 관련한 주요 요소 이해
4.2	고객과의 공감, 존중 및 건설적 관계 입증
4.3	개인 상담 기술 사용
4.4	그룹 상담 기술 사용
4.5	위기의 학생들 요구 충족
4.6	고객 지원:
4.6.1	개인적 문제 예방
4.6.2	인격개발
4.6.3	개인적 문제 해결
4.6.4	의사결정
4.6.5	성적 정체성
4.6.6	사회 기술
4.6.7	건강교육
4.6.8	여가시간 활용
4.7	개인적 생활 계획 개발을 위한 고객 지원
4.8	기타 전문 서비스에 대한 경우의 발견 및 추천
5. 정보관리	
5.1	법률, 교육에 대한, 훈련, 그리고 지역, 국가 및 국제 수준의 업무의 지식
5.2	다른 국가에서 취득한 학위 및 전문적인 자격요건의 동등한 지식
5.3	수집, 정리, 보급 및 최신 경력 데이터 제공, 교육 및 개인/사회 정보:
5.3.1	교육 및 훈련
5.3.2	직업정보
5.3.3	고용기회
5.3.4	기타(건강, 여가)
5.4	교육 및 직업정보 제공하는 정보기술 사용(데이터 베이스, 컴퓨터 기반 교육 및 직업 지도 프로그램, 인터넷)
5.5	의미 있는 방식으로 교육 및 직업 정보에 접근하고 사용하도록 고객 지원

<표 계속>

전문 역량	
6. 상담 및 조정	
6.1	학생 자신의 업무를 향상시키기 위해 부모, 교사, 강사, 사회 복지사, 관리자 및 기타 직원과 상담
6.2	상담 관계, 목표, 원하는 행동변화를 만들고 유지하는 데 필요한 대인관계 기술 시연
6.3	기관(대학, 기업, 지자체 및 기타 기관) 업무의 기술 시연
6.4	효과적으로 개념과 새로운 정보를 해석하고 설명
6.5	학생들을 위해 자원을 모아 학교 및 지역사회 인사 조정
6.6	특별 프로그램, 서비스, 네트워크를 사용하여 학생 및 기타에 도움을 주기 위해 효과적인 알선 과정 사용
6.7	그들 자신의 프로그램을 구축하기 위해 학생의 창의력을 조정하고 촉진하는 기술(연구 및 작업)
6.8	전문가로서의 좋은 이미지 구축하는 기술
7. 연구 및 평가	
7.1	연구 방법론, 데이터 수집 및 분석 기법에 대한 지식
7.2	지도 및 상담관련 연구 프로젝트 추진
7.3	연구의 결과를 보고하기 위해 프레젠테이션 방법 사용
7.4	본 연구의 결과 해석
7.5	지도 및 상담 실천에 이 연구 결과를 통합
7.6	최신 기술 및 프로그램 평가 모델 적용, 지도 프로그램 및 참여 평가
7.7	현재 연구결과의 업데이트 유지
8. 프로그램/서비스 관리	
8.1	대상 인구 인지
8.2	평가를 요하는 행동
8.3	프로그램 계획 및 구현과 관련된 자원 목록
8.4	현재의 문학, 경향, 문제에 관련된 지식
8.5	프로그램과 서비스의 지역사회 인식 촉진
8.6	프로그램 및 참여 관리(설계, 구현, 감독)
8.7	참여의 효과 평가

&lt;표 계속&gt;

124 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

전문 역량	
8.8	기관/기관 개선을 추천하여 효과적인 프로그램 개선에 결과 사용
8.9	교육, 상담, 지도 및 알선 서비스 구성 및 관리 기술
8.10	관리 및 직원 감독
8.11	직원 개발 추진
9. 지역사회 역량 강화	
9.1	주요 지역사회 파트너 관계 개발 기술
9.2	인적, 물적 자원의 분석 실시
9.3	지역사회의 평가가 필요한 행동
9.4	그들의 요구를 충족하는 이러한 자원을 효과적으로 사용하기 위해 지역사회와 함께 작업
9.5	경제, 사회, 교육 및 취업 목표를 해결하기 위해 개발, 구현, 액션플랜 평가를 지역사회와 함께 작업
9.6	교육 및 직업지도를 위해 지역, 국가 및 국제적 자원 네트워크 작업 (IAEVG)
10. 취업알선	
10.1	업무 검색 전략에서 고객 지도
10.2	구직과정에서 인터넷 사용
10.3	고객에 직업 기회 및 그들의 적절한 직업선택을 가능하게 제시
10.4	그들이 제공하는 기회에 대한 정보를 얻을 고용주와 교육 및 훈련제공자와의 연락
10.5	정책입안자와 상담
10.6	알선 제안에 따라
10.7	고용, 교육 또는 훈련에서 특정 결원 개인별 매칭
10.8	고용 유지보수에 대한 고객 지원
핵심 역량	
C1	역할과 책임 이행의 윤리적으로 적절한 행동과 전문적인 행동 입증
C2	고객의 학습, 경력개발, 개인 관심사 발전에서 지지와 리더십 입증
C3	모든 사람과 효과적으로 상호작용하기 위해 고객의 문화적 차이를 인지하고 인식 입증

<표 계속>

핵심 역량	
C4	지도, 경력개발, 상담 및 협의를 실천하는 이론과 연구 통합
C5	지도 및 상담 프로그램과 참여를 설계, 구현하고 평가하는 기술
C6	그/그녀 자신의 능력과 한계의 인식 입증
C7	동료 또는 고객과 효과적으로 의사소통하는 능력, 언어의 적절한 수준 사용
C8	교육, 훈련, 고용 동향, 노동시장, 사회 문제에 대한 업데이트 정보 지식
C9	사회와 문화 전반에 대한 감성
C10	전문적인 팀에 효과적으로 협력하는 기술
C11	생애 경력 개발 과정의 지식 입증

자료: <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=5>.

## 제2절 미국의 CDF 사례

2010년 미국 연방노동통계청이 발행한 직업전망서(Occupational Outlook Handbook)에 따르면, 2008년 기준 미국의 상담자는 약 665,400명에 이르는 것으로 나타났으며, 이 중 교육 및 직업, 학교상담자의 비율이 가장 높은 것으로 보고되었다(Bureau of Labor statistics, 2010).

〈표 4-3〉 미국의 상담자 고용 분포

(단위: 명, %)

직업명	고용 인원	비율
교육, 직업 및 학교상담자 (Educational, vocational, and school counsellors)	275,800	41.4
재활상담자(Rehabilitation counsellors)	129,500	19.4
정신건강상담자(Mental health counsellors)	113,300	17.9
약물남용 및 행동장애 상담자(Substance abuse and behavioral disorder counsellors)	86,100	12.9

<표 계속>

직업명	고용 인원	비율
결혼 및 가족 치료사 (Marriage and family therapists)	27,300	4.1
그 밖의 상담자(counsellors, all other)	33,400	5.0
합 계	665,400	100

자료: Bureau of Labor Statistics(2010). Occupational Outlook Handbook.

한편, 이러한 교육, 직업 및 학교 상담자를 배출하는 기준으로서 미국은 전국진로개발협회(National Career Development Association, NCDA)를 중심으로 표준<sup>22)</sup>을 제시하여 왔다. 전국진로개발협회는 미국상담협회(American Counseling Association, ACA)의 한 부서로 진로개발 증진을 목적으로 하는 기관이다. 진로개발촉진자(Career Development Facilitator, 이하 CDF로 통칭)를 해당 분야의 직업 명칭으로 사용하고 있다.

전국진로개발협회(NCDA)의 CDF 교육은 타인의 진로를 계획하고, 의미 있는 활동을 하기 위해 도움을 제공하고자 하는 것으로, 이와 관련된 다양한 기술과 지식을 제공하고 있다. 2010년 기준 미국 내외에서(미국 외에서는 Global Career Development Facilitator, 이하 GCDF로 통칭) 18,000개의 CDF 자격증을 발급하였다.

CDF 과정은 좀 더 실무중심적인 교육과정으로서 취업지원업무 담당자의 업무능력 향상을 위해서 고안되었고 활용되고 있다. 이 프로그램은 미국 클린턴 정부 시절, 진로개발 지원을 위한 전문인력 양성을 목적으로 전국직업정보조정위원회(National Occupational Information Coordinating Committee, NOICC)의 주도로 개발되었다. CDF는 미국

22) 자세한 기준에 대해서는 진미석·윤형환(2004), 이지연·정윤경(2006) 등을 참조할 것.

에서 기업체, 성인교육기관, 지역사회기관, 고용관련기관, 군대 및 정부관련기관, 직업재활, 교육기관 등 여러 방면에서 급증하는 진로지도 수요와 상담자들의 지원을 목적으로 체계화된 양성과정을 거쳐 자격화되었다.

〈표 4-4〉 CDF의 12개 핵심 역량

- 커리어 개발 이론과 모형의 이해와 활용 - 커리어개발의 기초가 되는 다양한 이론적 기반과 지식을 보유하며, 이론적인 접근방법들을 이해하고 있다.
- 내담자와의 조력관계 형성, 조력기술의 습득 및 활용 - CDF로서의 기본적인 태도를 갖고, 내담자를 돕는 6 단계 절차와 기술 및 그 이론적 배경을 알고 있다.
- 커리어 사정 - 사정지침의 이해와 준수, 내담자에게 적합한 진단의 실시 및 도구의 활용(자격을 보유하고 있거나 전문가의 감독에 따라 실시) 등에 대하여 이해하고 적용할 수 있으며, Formal 및 Informal Assessment를 지침에 따라 실시하고 활용할 수 있다.
- 윤리규정 및 관련 법률의 이해와 준수 - CDF 윤리규정과 현행의 노동관계 법규들을 이해하고 준수한다.
- 다양성 집단에 대한 이해와 지원방법의 습득 및 활용 - 다양한 욕구를 가진 내담자나 집단을 비롯한 소수자의 입장과 욕구를 이해하고, 서비스를 제공할 수 있다.
- 노동 시장 정보와 그 정보원에 대한 이해와 활용 - 노동 시장 및 직업훈련 정보에 대한 직·간접적인 지식을 보유하고 그 경향을 이해하며, 최신의 정보원을 활용한다.
- 정보기술을 활용한 내담자의 커리어 개발 지원방법 습득과 활용 - 컴퓨터나 인터넷 등의 최신기술을 비롯하여 커리어 개발 촉진에 유용한 기술을 활용할 수 있다.
- 구직 및 고용유지 기술의 습득과 활용 - 구직 및 전직 활동 기법을 비롯하여 내담자의 고용능력 향상을 꾀할 수 있는 기술을 지원할 수 있다.
- 내담자 및 동료에 대한 교육 - 내담자의 커리어 목표 달성을 위한 훈련프로그램을 활용할 수 있으며, 동료 CDF나 내담자를 대상으로 훈련을 실시할 수 있다.

- 커리어 프로그램의 개발, 현장 적용 및 활용 - 다양한 조직 및 전문가들과 협력하면서 내담자의 커리어 개발 촉진을 위한 프로그램을 개발 및 운영할 수 있다.
- 커리어 서비스 및 관련 활동의 프로모션과 홍보활동 - 커리어 개발에 관한 연구회, 사례 연구회의 계획, 실천 등 커리어 개발 프로그램에 대한 마케팅을 실시한다.
- 상담(consultation & supervision)을 받는다 - 정기적으로 전문가(카운슬러 및 슈퍼바이저 등)의 상담을 받으며 조언을 구한다.

자료: <http://www.cce-global.org/GCDF>.

현재 CDF 자격은 커리큘럼과 CDF의 역할에 대하여 적합한 자격을 소지한 전문가에게 지도를 받는 조건으로 전국진로개발협회(NCDA)의 이사회에서 인증을 받아 보급<sup>23)</sup>하고 있으며, 전국카운슬러위원회(The National Board for Certified Counselors)의 주도로 관리기관으로 CCE(The Council for Credential and Education)를 설립한 이후부터는 미국뿐 아니라 16개국에서 경력개발 업무를 맡고 있는 담당자 교육인 GCDF 프로그램으로 발전하고 있다. GCDF 교육 과정은 12개 영역에 대한 역량을 필수적으로 수학하는 것을 목표로 전국진로개발협회(NCDA)의 표준커리큘럼(10장)을 비롯하여 운영기관에 따라 다양한 커리큘럼이 개발되어 운영되고 있는데, 표준커리큘럼의 구성은 다음의 표와 같다.

23) 미국에서 CDF 과정을 이수하는 참여자들은 이미 관련 업무를 담당하는 경우가 많다. 샌프란시스코의 한 CDF 교육기관의 경우 카운슬러, 부교장, 도서관사서, 인사관리 담당, 커리어 서비스 교사 보조원 등이 주로 참여한다고 한다. 대부분 커리어서비스를 담당하는 업무에 종사하고 있는데 관련 역량을 제고하는 데 목적이 있다. 교육 수료 후에도 유치원에서 12학년까지 학교와 대학, 고용 및 훈련기관, 직업재활서비스, 인사관리 부문에서 일을 계속한다. 수업은 NCDA CDF 커리큘럼에 의거하여 커리어 개발 역량을 강화하는 데 중점을 둔다. 이 기관의 경우 블렌디드 러닝 코스를 개설하고 있는데, 3일간의 워크숍과 6개월간의 온라인 교육과 과제, 2일간의 워크숍으로 마무리된다. 평가는 워크숍 참여와 다양한 과제 및 활동으로 이루어진다.



〈표 4-5〉 GCDF 표준교육과정의 구성(권고안)

(단위: 시간)

영역	수업	실습
· 도입	4~6	없음
· 1장 : 내담자와의 상담협력관계 형성	15~20	4~6
· 2장 : 차별을 받는 사람들을 돕는 방안 (다양성 이슈)	10~14	4~5
· 3장 : 윤리기준 및 관련 법규	10~15	3~5
· 4장 : 주요 커리어 개발 이론의 이해와 활용	5~8	없음
· 5장 : 커리어 개발을 위한 사정 기법의 이해와 활용	6~10	3~5
· 6장 : 커리어 개발을 위한 정보자원의 활용	6~9	6~9
· 7장 : 정보기술을 활용한 커리어 개발 촉진	4~6	6~8
· 8장 : 구직기술과 고용유지 기법	6~10	6~10
· 9장 : 집단을 대상으로 한 강습 및 프로그램 운영	6~10	4~6
· 10장 : 커리어 개발 프로그램의 개발과 운영	8~12	4~6
총	80~120	40~60

자료: JoAnn Harris-Bowlsbey, Barbara H.Suddarth, David M.Reile(2005). Facilitating Career Development Instructor Manual(second edition):National Career Development Association.; 이지연 · 정윤경(2006) 수정 보완.

〈표 4-6〉 GCDF 교육과정의 영역별 구성 내용

<b>1장</b>	▶	내담자와의 상담협력관계 형성
· 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료		
<b>2장</b>	▶	차별을 받는 사람들을 돕는 방안 (다양성 이슈)
· 학습 목표, 준비사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료 · 공적인 자아와 사적인 자아 · 샘플 사례 · 커리어 센터 접수 양식 · 샘플 실천 계획		

130 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

3장



윤리기준 및 관련 법규

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- NCDA 웹사이트 자료
- GCDF(Global Career Development Facilitator) 자료
- 토론 사례
- 사례와 GCDF 윤리 기준

4장



주요 커리어 개발 이론의 이해와 활용

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- Missouri 대학 웹사이트 자료
- 의사 결정 단계(DECIDES 모형)
- 개인 경력 무지개
- 미래 경력 무지개
- 변화와 의사 결정

5장



커리어 개발을 위한 사정 기법의 이해와 활용

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료

6장



커리어 개발을 위한 정보자원의 활용

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- 의사 결정 방식 활동 자료
- America's Career InfoNet 자료
- Peterson 웹사이트 자료
- State Labor Market Information 웹사이트 활동 자료

7장



정보기술을 활용한 커리어 개발 촉진

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- NCDA 인터넷 자료 개관을 위한 활동 자료
- ACSCI 웹사이트 활동 자료

- Florida 주립대학 사이트 활동 자료
- Job Hunter 서적 사이트 자료
- OOH 개관을 위한 활동 자료

**8장** ▶ 구직기술과 고용유지 기법

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- 직업소개소, 윈스톱 센터, 임시 기관 방문 자료
- Reley Guide Site 자료
- America's Job Bank
- USAJobs 활동 자료

**9장** ▶ 집단을 대상으로 한 강습 및 프로그램 운영

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료

**10장** ▶ 커리어 개발 프로그램의 개발과 운영

- 학습 목표, 준비 사항, 샘플 일정, 다음 수업 과제, 지도자 자료
- GDCF 기술의 자가 접근

자료: JoAnn Harris-Bowlsbey, Barbara H.Suddarth, David M.Reile(2005). *Facilitating Career Development Instructor Manual(second edition):National Career Development Association.*; 이지연·정윤경(2006) 수정 보완.

GCDF 자격을 취득하기 위해서는 120~180시간의 훈련과정을 마쳐야 하며, 이와 동시에 각 지원자들은 최소한으로 규정된 학력과 실무경험을 갖추어야 한다. GCDF 지원요건으로는 석사학위 소지자의 경우 1년 이상의 커리어 개발 분야 실무경험(1,400시간), 박사학위 소지자의 경우 2년 이상의 커리어 개발 분야 실무경험(2,800시간)이 있어야 한다.

GCDF로서 갖추어야 할 역량은 전 세계 공통으로 12개 영역이다. 한편, 한국에서도 GCDF가 도입되어 운영 중이다. GCDF프로그램과 자격은 미국에서 개발되었으므로 미국 이외의 국가에서는 자국의 환경에 맞게 많은 부분이 수정되어야 하며, 한편으로는 12가지 핵심 역량 모두를 담보할 수 있도록 요구하고 있다. GCDF-Korea는 진미석·윤형한(2004)의 연구에서 제시한 내용들을 반영하여 한국의 커리어 전문가로서 갖추어야 할 16가지 역량 모델을 제시하였다[㈜CBS컨설팅 내부자료]. 한편, GCDF 프로그램은 12개 영역에서 발휘해야 하는 역량을 구체적으로 제시하고 있으며 프로그램의 인증기준으로 삼고 있다. GCDF 커리큘럼 2판(2005년)에서는 12개 영역에 걸쳐 225개 하위 역량(Indicators)을 제시하고 있으며, 이 중 184개는 어느 국가에서든 공통으로 갖추어야 할 역량이며, 각 국가의 상황에 맞게 수정되어야 할 역량으로 41개 역량을 제시하고 있다. 따라서 GCDF 프로그램을 도입할 때는 225개 하위 역량 이상이 포함된 커리큘럼의 개발과 운영이 가장 중요한 인정기준이 된다.

〈표 4-7〉 한국 GCDF 역량 체계 및 부가 역량

구분	역량 명	비고
한국의 커리어 전문가 16 역량	GCDF 12 핵심 역량	GCDF 공통역량
	스트레스 관리 스트레스 기원과 진단, 스트레스 극복과 관리 기법	한국 특화 역량
	조직행동의 이해 경영조직의 특성, CDP이해와 구성요소, 조직의 권력과 정치	한국 특화 역량

<표 계속>

구분	역량 명	비고
한국의 커리어 전문가 16 역량	창업지도 창업의 의미, 창업자의 자질, 지원기관 활용, 프랜차이즈 평가기법, 사업계획서 작성	한국 특화 역량
	재정관리 생애재정분석 기법, 재정관리 방안	한국 특화 역량
커리어 전문가로의 성장을 위해 필요한 부가 역량	커리어 센터의 운영과 성과관리	
	커리어 센터의 설계	
	비용-효율적인 서비스 개발과 운영	
	프로그램 개발과 성과관리	
	다양한 사정도구의 활용	

자료: CBS 컨설팅의 내부자료를 재구성.

이상의 역량 체계에 따라 다음과 같은 교육이 실시되고 있다.

〈표 4-8〉 GCDF-Korea 커리큘럼 개요

모듈	주요 학습내용	소요시간		
		이론	실습	계
사전 학습 및 과제	사전 학습: 10대 커리어 분야 석학의 저서 완독 또는 관련 아티클 100편 완독 사전 과제: 커리어 상담에 관한 3편의 아티클 작성, ‘상담의 필수기술’ 완독	-	-	12
0.소개와 서론	GCDF가 필요한 이유 / GCDF로서의 요구 역량 / GCDF의 주요 역할과 활동분야	3	1	4
1.내담자와의 상담 협력관계 형성	GCDF로서의 기본 자세 / 조력관계 형성 과정과 필요기술 / 조력이론 / 조력관계 형성 실습	6	14	20
2.차별을 받는 사람들을 돕는 방안(다양성 이슈)	소수자를 비롯한 다양한 고객의 입장과 욕구 이해 / 차별받는 내담자(다양성 집단)를 위한 서비스	5	5	10
3.윤리기준 및 관련 법규	GCDF 윤리규정과 노동관계 법규의 이해와 적용 실습 / 조언 받기와 실습	3	5	8

<표 계속>

134 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

모듈	주요 학습내용	소요시간		
		이론	실습	계
4.주요 커리어 개발 이론의 이해와 활용	커리어 개발 이론 습득 / 이론적 접근방법의 이해 / 커리어 개발 이론의 활용 / 커리어 서비스 플랫폼 개발 방법의 이해	10	12	22
5.커리어 개발을 위한 사정 기법의 이해와 활용	커리어 사정의 목적과 지침의 이해 / 다양한 도구의 활용목적 이해와 적용 / 표준화 및 비표준화 사정 실습	6	8	14
6.커리어 개발을 위한 정보자원의 활용	노동시장 및 직업훈련 정보의 이해와 제공 실습 / 최신정보원의 획득 및 실습	3	5	8
7.정보기술을 활용한 커리어 개발 촉진	커리어 개발 지원 기술의 활용방법 이해 및 실습 / 인터넷을 이용한 지원 실습	4	5	9
8.구직기술과 고용유지 기법	커리어개발, 취직, 전직 활동 기법의 이해와 적용 / 구직기술 실습	6	9	15
9.집단을 대상으로 한 강습 및 프로그램 운영	집단 훈련 및 상담기법의 이해/집단 프로그램 실습 / 동료에 대한 훈련	3	5	8
10.커리어 개발 프로그램의 개발과 운영	기관운영의 이해 / 다양한 조직 및 전문가들과의 협력 방법 습득 / 프로그램의 개발 및 운영 실습 / 연구회의 조직과 운영실습 / 프로그램 마케팅 실습	4	6	10
공통 역량 학습시간 소계		53	75	128
11.창업지도	창업의 의미 / 창업가로서의 자질 / 지원기관의 평가방법 / 사업계획서의 의미	7	5	12
12.조직 행동의 이해	경영조직의 특성/조직 내 CDP의 구조와 특성 / 조직의 권력과 정치	5	5	10
13.스트레스 관리	스트레스의 기원과 전개 / 스트레스 극복을 위한 코칭 스킬 / 스킬의 적용	5	5	10
14.재정관리	재정분석의 목적 / 분석도구와 활용 / 재정관리 방안 / 대안의 탐색	4	4	8
총 학습시간		74	94	180

주: 2011년 1월 기준 자료이며, GCDF-KOREA의 역량 습득을 위해 필요한 훈련시간은 강의실 90시간(이론 40시간, 실습 50시간), 과제수행 및 실습 50시간 등으로 모두 140시간이며, 우리나라에서만 필요한 역량을 습득하기 위하여 40시간이 추가 학습이 필요함.(교재와 2000쪽 분량의 배부자료 숙독을 위해 40시간의 추가로 소요됨.)  
 자료: CBS 컨설팅의 내부자료를 재구성.

한편, 교육이 종료된 이후에 다음과 같은 인증시험을 거쳐 GCDF가 발급되고 있다.

〈표 4-9〉 GCDF-Korea 인증시험 내용

시 간	과 목	비 고
09:00~ 09:50	GCDF 12 역량(100점) ■ 기초 상담기술(200점)	객관식 10문항 단답/단문 20문항
10:00~ 12:00	■ 구조화된 상담 설계 (200점)	주관식 2문항
13:00~ 14:20	■ 상담 실기(150점) (구조화된 상담계획, 상담실기, 내담자 평가)	Career Planning, 전직, 재취업, IDP, Holistic Life Plan, etc.
14:30~ 15:50	■ 상담기록 작성(100점)	
16:00~ 17:50	■ 강습 실기(250점) (강의안, 강습, 동료평가, 평가능력)	12 역량 범주에서 선택, 지적재산권 침해 시 0점

주: 총점 1000점 만점, 700점 이상 합격, 필기와 실기 각각 300점(60%) 미만 과락.  
자료: CBS 컨설팅의 내부자료를 재구성.

CCE로부터 인증받은 자격은 5년간 유효하며, 5년 동안 75시간 이상의 후속교육 이수를 증명해야만 GCDF 자격이 갱신된다. 자격갱신을 위한 인정요건은 다음과 같다.

1. 75시간 이상의 후속교육을 이수해야 하며, 최소 60시간 이상이 12가지 역량의 범주와 일치해야 하며, 15시간은 12가지 역량 가운데 한 가지 범주와 전적으로 일치하거나 GCDF의 일반적인 역할책임 범주와 일치해야 함(모든 교육내용은 서류로 증명할 수 있어야 됨).
2. 인정시간
  - 1) 대학 및 대학원(관련분야: 교육, 상담, 심리 등): 1학기당 15시간 인정, 이수(時數) 제한 없음.

- 2) 세미나, 워크숍, 컨퍼런스(GCDF 역량 범주): 자격증, 인증서, 참가확인서 제출 시 인정하며 시수 제한 없이 인정
- 3) 커리어 개발과 밀접하게 관련된 서적과 논문의 발표 또는 프레젠테이션: 최대 15시간 인정, 프레젠테이션은 실제 발표된 시간만 인정하며 GCDF 역량 범주 내의 직무와 관련된 내용으로 주최측의 확인을 첨부해야 함.
- 4) 원격교육: 12가지 역량 범주에 한하며 이수증명 요함. 시수 제한 없이 인정
- 5) GCDF Instructor: GCDF 과정을 강의한 증명서를 제출할 때 인정, 5년간 최대 18시간 인정
- 6) GCDF 커리큘럼 개발자: CCE가 인정하는 새로운 커리큘럼을 개발한 경우 5년간 최대 18시간 인정

2007년 한국의 GCDF 훈련과정이 개설된 이후, 2011년 9월 기준 자격을 취득한 전문가들의 활동영역은 대학(10%), 대기업(19%), 중앙 정부 및 국책연구소(14%), 헤드헌터(17%), 현장전문가(전직지원 서비스 및 프리랜서 등, 33%) 등으로 나타나고 있다<sup>24)</sup>. 미국의 전국진로개발협회(NCDA)가 개발한 기준에 한국적인 상황을 고려하여 2007년부터 국내에 도입된 GCDF-Korea는 학사학위(교육, 심리, 상담, 사회복지) 소지자인 경우 2년 이상, 석사학위(교육, 심리, 상담, 사회복지) 소지자인 경우 1년 이상의 커리어 개발 분야의 실무경력이 있어야 교육과정에 참가할 수 있으며, 교육과정 이수 후 자격 시험 및 인증과정을 거쳐 자격을 부여받을 수 있다. 2011년 9월 기준 국내에는 35명이 자격을 취득하였다.

이와 같이, 미국이나 여타 선진국과 달리 한국에서 현장전문가의 참

24) 12개의 핵심역량에 근거한 교육훈련 이수 후 자격시험에 통과해야 GCDF 자격이 부여되며, 자격인증단체인 CCE(Center for Credentialing and Education, Inc)에 의해 자격이 발급된다.



여율이 낮은 것은 이 자격이 요구하고 있는 학력, 전공, 실무경험 및 기초요구역량을 국내에서 활동하는 인력의 대부분이 충족시키지 못하고 있는 것이 가장 큰 원인이며, 국가적으로도 커리어 서비스의 질적 향상을 위한 체계적인 노력이 부족한 것이 그다음 원인<sup>25)</sup>이다. 한편, 우리나라의 경우 커리어 전문가의 직업지위가 낮은 것도 이 분야 종사자들의 지속적인 자기개발 동기를 낮추는 중요한 원인이 되고 있다. 우리나라의 상황과 가장 쉽게 비교할 수 있는 일본의 경우에는 국가 차원에서 커리어 전문가의 기준 역량을 제시한 후 2003년부터 10개의 기관에서 이 역량을 충족시키는 커리어컨설턴트 등 커리어 전문가 훈련을 실시하고 있다. 일본의 국가 기준은 앞서 제시한 EVGP 및 GCDF 역량 기준을 활용하였으며, GCDF 표준커리큘럼을 수정·보완하여 훈련을 실시하는 두 기관을 통해 커리어 전문가 자격(GCDF-Japan, Career Development Advisor)을 취득한 인원이 6000여 명(2011년 8월 기준)에 달하고 있다. 또한 일부 국가의 경우에는 국제기구(UNESCO, EU)의 지원을 받아 GCDF 역량 기준을 자국의 커리어 전문가 역량 기준으로 도입하기도 하였다.

25) 이 프로그램을 운영하고 있는 GCDF-Korea 담당자와의 면담내용에 의하면, 4년간의 GCDF-Korea 프로그램 운영을 통해 나타난 문제점들은 커리어전문가 육성에 대한 문제를 크게 국가차원과 개인 전문가 차원으로 구분하여 다음과 같이 정리할 수 있다. 국가차원에서, 첫째, 커리어 전문가 양성을 위한 국가수준의 로드맵이 없으며 이에 대한 인식이 매우 낮아져 있다. 둘째, 대학 및 대학원을 비롯한 각종 전문인력 양성기관의 커리큘럼과 운영 현황이 주요 경쟁국과 비교하여 매우 부족하며, 결과적으로 훈련된 인력의 역량 또한 부족하다. 셋째, 커리어 서비스에 종사하는 인력이 매우 많음에도 불구하고 대부분이 단순업무를 수행하는 수준이며 적합한 역량을 갖춘 전문인력이 거의 없다. 넷째, 커리어 서비스 체계가 양적관리에 집중되어 있어 전문인력의 전문성 향상 동기를 크게 훼손하고 있다. 다음으로 전문가 개인차원에서, 첫째, 커리어 전문가의 기본 역량과 경험이 주요 경쟁국과 비교할 수 없을 정도로 낮은 수준이다. 둘째, 커리어 전문가로서 갖추어야 할 요구 역량과 전문성 향상에 대한 인식이 매우 낮다. 셋째, 커리어 전문가로서 고객(내담자, 고객사)에 대한 책임의식이 크게 부족하다. 넷째, 대부분의 인력이 커리어 서비스를 일시적인 직업으로 생각하고 있다. 직업상당자 자격을 취득한 후 취업을 하더라도 직업유지율이 50%(1년 경과 후), 20%(3년 경과 후), 5%(5년 경과 후) 등으로 매우 낮게 나타나고 있다.

### 제3절 일본의 커리어컨설턴트 사례

일본은 기업과 근로자들의 수요에 부응하기 위한 노동시장 인프라로서 근로자의 커리어 형성을 지원·담당할 커리어컨설턴트의 효과적 양성을 추진하여 왔다. 더불어 민간에서 통일성 없이 개별적으로 이루어져 왔던 양성 및 검정 시스템의 체계적 정비를 추진하기 시작하였다. 2000년에 발표된 후생노동성의 「제7차 직업능력개발계획」에 의하면, ‘커리어컨설팅은 노동자가 적성이나 직업경험 등에 비추어 직업생활을 설계하고, 그에 따라 직업선택이나 직업훈련 등 직업능력개발을 효과적으로 실시하는 것이 가능하도록 노동자에 대해 실시되는 상담’으로 정의하고 있다.

‘커리어컨설팅’의 정의를 좀 더 구체화하면, 커리어컨설팅은 직업경력을 중심으로 한 직업상의 과제 및 문제를 해결하기 위한 상담 및 지원 활동으로서, 개인이 적성이나 직업경험 등에 맞게 스스로 직업생활을 설계하고 직업선택, 직업훈련 등의 직업능력개발을 효과적으로 수행하도록 하는 상담을 비롯한 지원활동 전반을 말한다. 즉, ‘커리어컨설턴트’는 전문적인 지식과 경험을 기반으로 커리어컨설팅을 수행하는 전문가라고 할 수 있다.

커리어컨설턴트는 여러 민간 및 공공 직업훈련시설에서 실시하는 양성과정 및 자격시험을 통해 배출되고 있다. 이들은 헬로우워크(공공 취업지원기관)나 민간 취업알선기관, 대학 등 교육기관, 기업, 지자체, NPO 등 다양한 분야에서 활동하고 있다.

## 1. 커리어컨설턴트 양성 및 자격제도

일본 후생노동성은 개인의 주체적인 커리어 형성이나 구인·구직의 효과적 매칭을 지원하기 위해 커리어컨설팅을 담당할 인재(커리어컨설턴트)를 양성하기 위해 정책적 지원을 하고 있다. 이를 위해 사업주가 종업원에게 민간기관이 실시하는 커리어컨설턴트에 관한 능력평가 시험을 받게 하는 경우, 커리어형성촉진조성금(직업능력평가추진 급부금, 노동자의 커리어 형성을 효과적으로 촉진하기 위해 직업훈련 등을 단계적이고 체계적으로 실시하는 사업주에 대한 지원금)을 지급하고 있다.

후생노동성은 10개 기관(2010년 기준)을 선정하여 ‘커리어형성촉진 조성금 지원대상이 되는 커리어컨설턴트 능력평가시험’ 기관으로 인증하고 있다. 현재, 커리어컨설턴트 관련 자격은 민간기관 또는 공공 직업훈련시설에서 실시하는 ‘커리어컨설턴트 능력평가시험(표준레벨 시험)’과 국가기능검정 직종의 하나로서 실시되는 ‘커리어컨설팅 기능검정시험(커리어컨설팅기능사)’이 있다.

### 가. 능력평가시험

후생노동성은 커리어컨설턴트를 양성하는 여러 기관 중에서 ‘커리어형성촉진조성금 대상이 되는 커리어컨설턴트 능력평가시험’을 실시하는 기관으로서, 다음의 표와 같이 10개 단체를 지정하고 있다.

〈표 4-10〉 후생노동성 인정 커리어컨설턴트 양성기관

순번	시험명	시험실시 기관명
1	ICDS위원회인정 ICDS 커리어컨설턴트 검정	특정비영리활동법인 ICDS
2	NPO 생애학습 커리어컨설턴트 검정시험	특정비영리활동법인 NPO생애학습
3	재단법인 칸사이 카운슬링센터 커리어컨설턴트 인정시험	재단법인 칸사이 카운슬링 센터
4	GCDF-Japan시험	특정비영리활동법인 커리어카운슬링협회
5	협회인정 커리어컨설턴트(커리어 카운슬러) 자격시험	특정비영리활동법인 일본커리어매니지먼트· 카운슬러 협회
6	주식회사 테크노파 인정 커리어카운슬러(커리어컨설턴트) 능력평가시험	주식회사 테크노파
7	CDA자격인정시험	특정비영리활동법인 일본커리어개발협회
8	커리어 컨설턴트시험	사단법인 일본산업카운슬러협회
9	공익재단법인 일본생산성본부 인정 커리어컨설턴트 자격시험	공익재단법인 일본생산성 본부
10	DBM 마스터 커리어카운슬러 인정시험	일본 드레이크·빔·모린 주식회사

‘커리어컨설턴트 능력평가시험(표준레벨시험)’은 국가자격은 아니고, 복수의 민간기관이나 공공직업훈련시설이 커리어컨설턴트 양성강좌를 운영하고 능력평가시험을 실시하여 각 기관명으로 자격을 부여하고 있다. 10개의 지정기관이 발급하고 있는 자격을 ‘표준레벨 커리어컨설턴트’라고 하는데, 제도적으로 민간자격이지만 공적인 성격이 부여되고 있다. 10개 지정기관의 교육과정을 이수한 사람에게는 국가기능자격인 ‘커리어컨설팅 기능검정시험(커리어컨설팅기능사)’에서 시험응시 자격조건을 경력 5년에서 3년으로 감면해 주고, 특별강습 수

료에 의한 학과시험을 면제해 준다. 특정비영리활동법인 커리어컨설팅협의회(<http://www.career-cc.org>)에 따르면, 2011년 3월 말 기준 표준레벨의 커리어컨설턴트 유자격자 수는 31,186명이다. 다만, 전체의 47.8%가 관동지방에 집중하여 지역편중이 심하다.

이상과 같이 일본은 기존에 ‘커리어형성촉진조성금’ 지급대상인 10개 지정기관(후생노동성 인정)을 포함한 10여 개 양성기관에서 커리어컨설턴트를 양성하고 민간자격을 발급하고 있다. 그런데 이들 민간자격은 커리어컨설팅 경험이 없어도 취득할 수 있기 때문에 실제 현장에서 신뢰도가 낮다는 문제점이 지적되었다. 즉, 양성강습 수료자 스스로가 커리어컨설턴트로서 충분한 역량을 갖추지 못했다거나 상담이 단순하고 표면적인 수준에 그치고 있다고 본다. 또한, 지도자들은 자격의 수준이 일정하지 않고, 상담이 설명조로 진행되는 등의 문제점이 있다고 한다. 또한, 커리어컨설턴트에 대한 양성으로서 지금까지 ‘도입레벨’(21시간 정도의 커리큘럼 이수, 커리어컨설턴트의 어시스트 기능), ‘표준레벨’(130시간 정도의 커리큘럼 수강 또는 동일 레벨의 시험합격)의 인력을 양성해 왔지만, 수준이 일정하지 않다는 점도 지적되어 왔다. 이 밖에도 커리어컨설턴트 제도 전체에 대한 다음과 같은 문제점들이 지적되었다.

- 커리어컨설턴트 자체가 알려져 있지 않다.
- 상담·지원을 수행하는 환경(장소)이 정비되어 있지 않다.
- 조직 내 경영자나 현장관리자의 이해가 충분하지 않다.
- 조직 내에서 커리어컨설턴트로서의 입장이나 권한, 다른 부서와의 역할 분담이 불명확하다.
- 관계자 간의 연계를 도모하기가 어렵다.

- 지도자(슈퍼바이저)로부터의 조언·지도를 받거나 상담이 가능한 체제, 능력향상 기회를 갖기가 어렵다.

이상과 같은 문제점을 인식하고, 2008년 2월 후생노동성은 커리어 컨설턴트의 수준을 높이고 통일화하며, 이들의 능력요건을 명확히 하고, 커리어컨설턴트의 활동장소와 환경을 효과적으로 정비하기 위한 방안으로서 ‘커리어컨설턴트의 능력을 공증한다’는 필요에 따라 ‘커리어컨설팅 기능검정 시험’을 국가자격으로 신설하였다.

#### 나. 기능검정시험

‘커리어컨설팅 기능검정시험’은 커리어컨설팅협회가 2008년 9월에 후생노동성 장관으로부터 지정시험기관으로 지정받아 실시하고 있다. ‘커리어컨설팅 기능검정시험’에 합격하면 1급 또는 2급 ‘커리어컨설팅기능사’ 자격이 주어진다. 커리어컨설팅 기능검정(2급)은 숙련 레벨, 즉 풍부한 실천 경험을 가지고 재직자나 구직자, 학생 등을 포함한 다양한 피상담자에 대해 일정 수준 이상의 지원이 가능한 지식과 스킬을 검정하는 것이다. 시험만으로 파악하기 곤란한 사고 및 행동양식을 담보하기 위해 수험자격에 커리어컨설팅 실무경험(3~5년)을 요구하고 있는데, 이는 커리어컨설팅을 실제 실행할 수 있는 수준이다. 2008년에 커리어컨설팅 기능검정(2급) 제1회 시험이 실시되었고, 1천명 이상의 2급기능사가 배출되었다.

1, 2급 커리어컨설팅 기능검정시험은 학과 시험과 실기 시험으로 구성된다. 시험은 다음 표와 같이 학과 시험과 실기 시험으로 진행된다<sup>26)</sup>.(www.career-kentei.org/gaiyou)

〈표 4-11〉 1급 시험 개요

시험 구분	출제 형식	문제 수	시험 시간	합격 기준	수험 수수료
학과 시험	필기 시험 (5지선답, OMR카드 방식)	50문제	100분	100점 만점에 70점 이상	8,900엔 (비과제)
실기 시험	논술 시험 기술방식에 의해 해답	2개 케이스	120분	100점 만점에 60점 이상 득점	29,900엔 (비과제)
	면접 시험 - 톨플레이(수험자가 커리어 컨설턴트로서 사례상담을 수행, 케이스 내용의 개요에 대해서는 수험표에 기재) - 구두시험(자신의 사례지도에 대해 시험관으로부터 질문을 받고 응답)	1개 케이스	40분 (톨플레이 30분, 구두 시험 10분)	100점 만점에 60점 이상 득점 ※최소 합격점은 평가구분별로 100점 만점에 60점	

〈표 4-12〉 2급 시험 개요

시험 구분	출제 형식	문제 수	시험 시간	합격 기준	수험 수수료
학과 시험	필기 시험 (4지선답, OMR카드 방식)	50문제	100분	100점 만점에 70점 이상	8,900엔 (비과제)
실기 시험	논술 시험 기술방식에 의해 해답	1개 케이스	60분	100점 만점에 60점 이상 득점	29,900엔 (비과제)
	면접 시험 - 톨플레이(수험자가 커리어 컨설턴트로서 사례상담을 수행, 케이스 내용의 개요에 대해서는 수험표에 기재) - 구두시험(자신의 사례지도에 대해 시험관으로부터 질문을 받고 응답)	1개 케이스	30분 (톨플레이 20분, 구두 시험 10분)	100점 만점에 60점 이상 득점 ※최소 합격점은 평가구분별로 100점 만점에 60점	

26) 학과 시험과 실기(논술) 시험은 같은 날, 같은 장소에서 실시된다.

## 2. 커리어컨설턴트 양성 커리큘럼 예시

후생노동성이 「キャリア・コンサルタントに係る試験のあり方に関する調査研究報告書」(2002)에서 제시하고 있는 커리어컨설팅에 필요한 능력체계 습득을 위한 양성 커리큘럼의 예시는 다음 표와 같다.

〈표 4-13〉 커리어컨설턴트 양성 커리큘럼 예시

분야	세부 항목	목표 훈련시간	강의	실습
		총 11시간 정도		
I. 커리어컨설팅의 사회적 의의에 관한 지식	1. 사회·경제적 동향과 커리어 형성 지원의 필요성	3시간 이상	3	
	2. 커리어컨설팅의 역할과 위치	3시간 이상	3	
	3. 커리어컨설팅의 임무와 범위	3시간 이상	3	
		총 36시간 정도		
II. 커리어컨설팅을 수행하기 위한 기초지식 및 스킬	1. 기본적 지식	9시간 이상	9	
	2. 기본적 스킬	25시간 이상	7	15
		(강의를 7시간 이상, 실습을 15시간 이상 포함)		
		총 42시간 정도		
III. 커리어컨설팅의 실시 과정에 필요한 스킬	1. 상담 환경의 설정	1시간 이상	1	20
	2. ‘자기이해’지원	1시간 이상	1	
	3. ‘일의 이해’지원	1시간 이상	1	
	4. ‘계발적 경험’지원	1시간 이상	1	
	5. ‘사고결정’지원	1시간 이상	1	
	6. ‘방책의 실행’지원	1시간 이상	1	
	7. ‘새로운 일의 적응’지원	1시간 이상	1	
	8. 상담과정의 총괄	1시간 이상	1	
		(1~8까지의 실습을 20시간 이상 포함)		

<표 계속>



분야	세부 항목	목표 훈련시간	강의	실습
		총 11시간 정도		
IV. 커리어컨설팅의 효과적인 실시 에 관련 능력	1. 커리어 형성의 중요성을 사 회에 보급	2시간 이상	2	3
	2. 네트워크의 인식	2시간 이상	2	
	3. 자기개발(직무관련)/슈퍼비전	2시간 이상	2	
	(1~3까지의 실습을 3시간 이상 포함)			
기타	기타 커리어컨설팅에 관련된 지식 및 스킬	총 20시간 정도		
훈련시간의 합계 120시간 정도				

- 주: ① 이 커리큘럼은 커리어 컨설턴트로서 표준적인 수준을 상정한 것이다.  
 ② 커리어컨설팅은 기업이나 능력개발기관 등 다양한 기관에서 필요로 하는 고유 능력이 있지만, 이 커리큘럼은 공통 능력의 습득을 상정하여 개발한 것이다.  
 ③ 목표훈련시간은 분야별 또는 세부 항목의 최소훈련시간을 제시한 것이다.  
 ④ ‘기타’는 각 교육훈련기관마다의 특성에 따라 특징있는 교육훈련을 실시할 것을 권장하고 있다. 예를 들면, 기업 인사노무관리·교육·능력개발 담당자를 수강대상자로 상정하는 경우, 커리어컨설팅의 제도를 사내에 도입한 사례 및 효과, 노하우에 대한 강의나 실습을 포함할 수 있다.

커리어컨설턴트 양성 커리큘럼을 운영 할 때의, 고려사항은 다음과 같다.

- 실습은 실천적인 훈련이 권장된다.
- 교육습득 정도를 확인하기 위해 분야별로 확인테스트나 리포트 등을 실시하고, 그 시간을 훈련시간에 포함할 수도 있다.
- 강의형 교육의 수강생 수는 30명 정도가 적정하고, 실습형 교육의 수강생 수는 20명 정도가 적정하다.
- 강사는 지식·스킬 및 실무경험이 있는 자로서 교육 경험이 있는 사람이어야 하며, 실습 시에는 지도교수를 보좌하는 보조자 2~3명이 필요하다.

### 3. 커리어컨설턴트의 활동 실태

다음은 「三養UFJリサーチ&コンサルティング(2010)」에서 제시된 내용을 중심으로 커리어컨설턴트의 활동을 살펴보았다<sup>27)</sup>.

#### 가. 커리어컨설턴트의 특성

연령대를 보면, 40대가 33.0%로 가장 많고, 50대가 27.1%, 60세 이상이 20.6%, 30대가 17.9%, 30세 미만이 1.4%이다. 성별을 보면, 남성은 52.3%, 여성이 47.7%이다. 최근 1년간의 수입(커리어컨설팅 관련 활동 이외의 수입을 포함) 정도를 보면, ‘300~400만 엔 미만’이 18.5%로 가장 많고, 다음으로 ‘200~300만 엔 미만’ 15.8%, ‘400~500만 엔 미만’ 11.4%, ‘500~600만 엔 미만’ 10.0%, ‘1,000만 엔 이상’ 8.0%이다.

취업 형태를 보면, ‘정규직원·종업원’이 45.2%로 가장 많고, ‘비정규직원·종업원(계약, 촉탁, 파트타임 등)’ 33.0%, ‘프리랜서·자영업’ 12.8%였다. 취업 분야를 보면, ‘공무(직업상담·직업소개)’가 17.8%로 가장 많고, 다음으로 ‘기타 서비스업(직업소개·노동자파견업)’ 13.5%, ‘교육, 학습지원업(고등교육기관: 대학, 단기대학, 고등전문학교, 전수학교)’ 12.6%, ‘제조업’ 9.6% 등이다.

현재의 직무 또는 직업을 보면, ‘진로상담·직업상담·직업소개’가

27) 「三養UFJリサーチ&コンサルティング(2010)」은 후생노동성으로부터 연구 위탁을 받아, 커리어컨설턴트의 활동실태 파악 등을 목적으로 설문조사를 실시한 결과보고서이다. 조사대상은 표준레벨의 커리어컨설턴트(2급 커리어컨설팅기능사에 해당) 3,339명이며, 조사기간은 2010년 10월 7일~10월 31일까지이다.

31.5%로 가장 많고, 다음으로 ‘인사·노무·능력개발’ 15.8%, ‘컨설턴트(진로상담·직업상담은 제외)’ 8.5%, ‘영업·마케팅’ 6.4%, ‘교사·교원’ 3.9%, ‘경영·기획’ 3.2%, ‘관리·감독’ 2.9%, ‘기업경영·단체임원’ 2.9% 등이다.

#### 나. 관련 자격취득 현황 및 효과

합격(수료)한 커리어컨설턴트 시험(양성강좌)을 보면(복수 응답), ‘CDA자격인정시험(특정비영리활동법인일본커리어개발협회)’이 40.3%로 가장 많고, 다음으로 ‘커리어컨설턴트 양성강좌(독립행정법인 고용·능력개발기구)’ 18.1%, ‘GCDF-Japan시험(특정비영리활동법인커리어카운슬링협회)’ 17.8%, ‘커리어 컨설턴트시험(사단법인 일본산업카운슬러협회)’ 12.5%, ‘2급커리어컨설팅기능검정’ 11.8%이다.

그 밖에 취득한 자격으로는 ‘DBM 마스터 커리어카운슬러 인정시험(일본 드레이크·빔·모린 주식회사)’, ‘특정비영리활동법인 일본커리어매니지먼트 카운슬러’, ‘협회인정 커리어컨설턴트(커리어 카운슬러) 자격시험’, ‘NPO 생애학습 커리어컨설턴트 검정시험(특정비영리활동법인 NPO생애학습)’, ‘재단법인 간사이 카운슬링센터 커리어컨설턴트 인정시험(재단법인 칸사이 카운슬링 센터)’, ‘ICDS 위원회 인정 ICDS 커리어컨설턴트 검정(특정비영리활동법인 ICDS)’, ‘공익재단법인 일본생산성본부 인정 커리어컨설턴트 자격시험(공익재단법인 일본생산성본부)’, ‘주식회사 테크노파 인정 커리어 카운슬러(커리어 컨설턴트) 능력평가지험(주식회사 테크노파)’, ‘일본 경단련 「커리어 어드바이저 양성강좌」(사단법인 일본경제단체연합회)’ 등이 있다.

자격취득 효과에 대한 응답결과(복수 응답)를 보면, ‘일을 하는 데 있어서 도움이 되었다’가 72.8%로 가장 많고, 그 다음으로 ‘전문 능력이 높아졌다’ 66.0%, ‘이 분야에서 활동을 할 수 있게 되었거나 또는 활동의 가능성이 생겼다’ 36.5%, ‘인맥(네트워크) 형성에 도움이 되었다’ 35.2%, ‘보다 유의미한 커리어컨설팅을 할 수 있게 되었다’ 34.0%, ‘직업 인생에 장래 전망이 생겼다’ 31.4%, ‘근무처의 기대에 부응하게 되었다’ 25.3%, ‘취직(전직)에 도움이 되었다’ 25.3%, ‘정년 퇴직 후에 사회공헌 활동을 할 수 있게 되었다’ 12.0%, ‘수입이 증가하였다’ 6.0% 등의 순으로 나타났다.

#### 다. 관련 활동

‘커리어컨설팅 관련 활동’을 보면, 전체의 88.9%가 현재 활동을 하고 있는 것으로 나타났고, 11.1%는 활동을 하고 있지 않았다. ‘자격취득 전부터 커리어컨설팅과 관련된 활동을 했고, 자격취득 후에도 하고 있다’고 응답한 비율은 48.7%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자격취득 전에는 커리어컨설팅 관련 활동을 하지 않았지만, 자격취득 후에는 하고 있다’는 비율이 31.4%, ‘자격취득 전부터 커리어컨설팅 관련 활동을 하지 않았고, 자격취득 후에도 하고 있지 않다’는 비율이 15.8%, ‘자격취득 전에는 커리어컨설팅 관련 활동을 하였지만, 자격취득 후에는 하고 있지 않다’는 비율이 4.0%였다. 커리어컨설팅트로서 활동한 총 기간을 보면, ‘10년 이상’이 17.2%로 가장 많았고, 다음으로 ‘5년 이상~6년 미만’ 12.3%, ‘3년 이상~4년 미만’ 10.9%, ‘4년 이상~5년 미만’ 10.6%, ‘6년 이상~7년 미만’ 9.4%, ‘2년 이상~3년 미만’ 8.3%의 순이었다.

현재의 주요 활동분야를 보면, ‘공적 취업지원기관(헬로우 워크, 잡카페 등)’이 25.9%로 가장 많고, 다음으로 ‘기업 내(인사·노무·커리어형성 지원부문 등)’ 21.3%, ‘대학·단기대학·고등전문학교(커리어센터 등)’ 15.9%, ‘민간 취업지원기관(인재파견 회사, 인재소개 회사, 재취직지원기관 등)’ 15.4%의 순이었다. 지금까지 경험한 활동분야를 보면, ‘기업 내(인사·노무·커리어형성 지원부문 등)’이 41.8%로 가장 많고, 다음은 ‘공적 취업지원기관(헬로우 워크, 잡카페 등)’ 35.0%, ‘민간 취업지원기관(인재파견 회사, 인재소개 회사, 재취직지원기관 등)’ 34.7%의 순이었다. 최초의 주요 활동분야를 보면, ‘기업 내(인사·노무·커리어형성 지원부문 등)’이 29.3%로 가장 많고, 다음은 ‘민간 취업지원기관(인재파견 회사, 인재소개 회사, 재취업지원기관 등)’ 21.4%였다.

#### 라. 고용형태

현재의 고용형태를 보면, ‘비정규사원, 비정규 직원(계약, 축탁, 파트타임 등)으로서 조직 내에서 활동’이 39.6%로 가장 많고, 다음으로 ‘정사원, 정규의 직원으로서 조직 내에서 활동’ 38.4%, ‘프리랜서·자영업’이 13.8%로 나타났다. 지금까지 경험한 고용형태를 보면, ‘정사원, 정규의 직원으로서 조직 내에서 활동’이 57.9%로 가장 많고, 다음으로 ‘비정규사원, 비정규 직원(계약, 축탁, 파트타임 등)으로서 조직 내에서 활동’이 47.9%이다. 최초의 고용형태를 보면, ‘정사원, 정규의 직원으로서 조직 내에서 활동’이 53.1%로 가장 많고, 다음으로 ‘비정규사원, 비정규 직원(계약, 축탁, 파트타임 등)으로서 조직 내에서 활

등'이 30.1%였다. 현재 전임으로 활동하는 비율은 44.6%이며, 겸임(겸업) 비율은 55.4%였다.

#### 마. 커리어컨설팅 관련 활동의 실태 및 처우

최근 1개월간 커리어컨설팅에 관련된 활동기간을 보면, '5일 이내'가 32.2%로 가장 많고, 다음으로 '16~20일' 30.9%, '6~10일' 14.0%, '11~15일' 11.8%, '21일 이상' 10.5%의 순이었다. 최근 1개월 간에 커리어컨설팅에 관련된 활동 내용을 보면, '1인 지원대상자와 대면한 상담'이 39.7%로 가장 많고, 다음으로 '준비나 사후 follow-up'이 21.9%, '자기개발(직무관련)' 17.0%, '커리어 형성에 관련된 세미나·연수 등에서 강의' 10.9%, '메일·전화 등에 의한 상담' 5.7%, '커리어 형성에 관계된 그룹워크 등 그룹을 활용한 지원' 4.3% 등의 순으로 나타났다. 최근 1개월간의 커리어컨설팅 관련 활동으로 얻은 수입을 보면, '1엔 이상~10만 엔 미만'이 26.7%로 가장 많고, 다음으로 '20만 엔 이상~30만 엔 미만'이 24.7%, '10만 엔 이상~20만 엔 미만' 20.8%, '0엔' 17.2%, '30만 엔 이상~50만 엔 미만' 8.1%, '50만 엔 이상' 2.4%의 순으로 나타났다.

후생노동성에서 커리어컨설턴트 자격 보유자들에게 설문조사한 보고서인 「キャリア・コンサルティングに関する実態調査結果報告書」(三養UFJリサーチ&コンサルティング, 2011)에 따르면, 커리어컨설턴트의 현실과 관련하여 다음과 같은 의견들이 제시되고 있다. 첫째, 처우 개선의 문제이다. 커리어컨설턴트가 활동할 수 있는 환경을 만들려면, 지위 향상, 고용기회의 확대, 고용형태의 안정화, 처우 개선이 필요하

다는 점이 지적되고 있다. 자격을 취득해도 실행해 볼 수 있는 곳이 없고, 스터디 그룹에만 참가하는 사람이 많다. 실행해 볼 수 있는 곳을 정부에서 제공한다면 커리어컨설턴트가 활약할 수 있고, 질도 높이고, 지명도도 올라갈 것으로 생각한다. 둘째, 커리어교육 관련이다. 커리어 교육을 의무교육 단계에서부터 시작해야 한다. 어린 시절부터 학교를 졸업할 때까지 커리어 교육이 필요하다. 이것이 고용의 미스매치를 줄이고 취직 후의 커리어 형성을 스스로 개척할 수 있도록 도와주는 것이다. 즉, 커리어컨설턴트의 활동 영역을 커리어 형성 지원으로부터 취직, 전직 지원까지 인식의 폭이 넓어져야 한다. 셋째, 연수, 지도(슈퍼비전), 네트워크, 정보 제공 관련이다. 커리어 컨설턴트의 임무 범위를 넘는 문제를 떠안는 경우가 있다. 자격이나 능력개발뿐만 아니라, 문제제기나 개선에 관한 창구가 필요하다. ‘직장에서 고민의 상담 창구’를 담당하는데, 상담내용을 집계·분석하여 경영자에게 제언으로서 정보를 제공하고 것이 중요하다. 커리어컨설턴트는 스킬 이상으로 인간성, 직무 경험, 견문과 학식, 네트워크 등이 필요한 직업이다. 하지만 자격에만 의지하는 사람이 증가하고 있다. 커리어컨설팅을 실행할 수 있는 기회가 적은 사람들은 레벨을 유지하기 위해 상위의 연수 등을 받아야 하는데, 경제적으로 부담이 되기 때문에 커리어컨설팅 실행의 기회 제공, 저가(또는 보조)의 연수 기회 등이 제공되어야 한다. 슈퍼비전이나 정신위생 등에 대한 연수 기회가 필요하다. 네트워크를 살려 여러 기관과의 교류나 정보공유를 통해 활동 범위를 넓힐 수 있으면 좋다. 지방에서는 연수나 슈퍼비전 기회가 매우 적기 때문에 지방에 대한 배려가 필요하다. 네트워크, 자기개발(직무관련), 커리어컨설팅 실행의 기회 제공(전국 각지에서), 상담사례의 공유 기회 등이

증가했으면 좋겠다. 비정규직 커리어컨설턴트가 많기 때문에 세미나의 수강료가 저렴했으면 좋겠다는 의견이 많았다. 넷째, 지명도의 향상, 중요성의 주지 관련이다. 사회, 기업, 개인을 위한 커리어컨설팅의 중요성에 대한 인식이 낮다. 기업의 인사 및 인재육성 부문에서조차 인식이 낮다는 점이 지적되고 있다.

#### 제4절 독일의 직업상담사 사례

독일의 직업상담이란 용어는 1898년에 독일 여성단체 연맹(Bund deutscher Frauenverein)에서 최초로 사용하였다. 1969년에 근로촉진법이 시행되면서 직업상담에 대한 업무 영역을 확대하였고, 1972년에는 직업알선 및 실업보험법에 의해 직업선택 또는 직업전환에 직면한 사람에게만 직업상담을 제공하였던 것을 청소년뿐만 아니라 직업경험 및 직업적응 과정에 대한 안내까지 확대하여 실시하였다.

직업상담사의 주요 직무는 진로지도, 직업상담, 그리고 직업훈련 알선으로 구분할 수 있다. 직업상담사가 전문적으로 양성되기 전에는 직업경험이 많은 사람이나 교사, 사회사업가, 마이스터 등에 의해 직업상담이 이루어졌다.

독일에서 처음으로 실시된 직업상담사 양성과정은 1962년부터 1972년까지 실시된 2년반 과정이었으며, 1972년부터 직업상담사 아카데미(Akademie fuer Beratungsfachkraefte)가, 1976년에 연방고용청전문대학(Fachhochschule fuer Bundesanstalt fuer Arbeit)으로 개칭되면서 이 기관이 직업상담사를 학문적으로 양성하는 기관으로 자리잡았다.



## 1. 직업상담사 양성 기관

독일은 1976년부터 연방고용청 산하 전문대학을 설치하여 직업상담사를 전문적으로 양성하고 있다. 연방고용청은 만하임(Mannheim)과 슈베린(Schwerin) 두 곳에 연방고용청 산하 전문대학(Hochschule der Bundesagentur für Arbeit)을 운영하고 있다. 이곳의 노동시장경영과 직업상담 두 개의 학과에서는 전문적인 직업상담사 양성을 목표로 하여 학사 교육과정을 운영하고 있다. 연방고용청 전문대학에서 운영하고 있는 직업상담사 교육과정은 유럽기준에 기초하여 구성되어 있으며, 이 과정을 마치면 학사 학위가 국제적으로 인정되고, 본인이 원하면 석사 과정으로 연결될 수도 있다. 보통은 자신에게 적합한 직업을 찾는 것만큼이나 대학에서의 학업은 많은 시간과 돈의 투자가 필요하다고 생각한다. 그러나 연방고용청 전문대학은 그런 통상적인 개념을 다른 각도로 볼 수 있는 기회를 제공하고 있다. 이수 기간 동안 학생들은 연방고용청에 고용된다. 현장실습은 졸업시험과 연계되는데, 연방고용청의 다양한 부서에서 실무를 경험함으로써 통합적인 업무를 이해할 수 있게 된다. 한편, 일부 대학에서도 진로지도 및 상담 관련 석사 과정을 개설하고 있다. 이 밖에도 진로지도 상담가를 위한 비학위(non-academic) 과정의 훈련이 상당수 존재한다.

연방고용청 전문대학 입학 허가는 대학의 입학 허가 규정에 의거하여 결정된다. 대학에 입학할 수 있는 자격은 일반 고등학교 졸업자 또는 전공과 연계된 직업고등학교 졸업자, 그리고 국가가 인정하는 직업 경력을 증명할 수 있는 자격을 가진 자에게 부여된다. 그 밖에 바덴 뷔템베르크(Baden-Württemberg) 주정부 고등교육법 59조 1항부터 3항

에 의거하여 전문능력을 갖춘 직업인에게도 입학자격이 주어진다. 외국에서 학업을 마친 경우 동법 58조 3항에 의거하여 입학이 결정된다. 입학생은 입학과 동시에 연방고용청과 직업교육 계약이 체결된다.

연방고용청 전문대학의 입학신청은 학교에서 직접 하는 것이 아니라 입학 1년 전 주거지에서 가장 가까운 연방고용청 지방사무소에서 이력서, 자기소개서, 고등학교(11, 12, 13학년) 성적증명서를 구비하여 신청한다.

## 2. 교육과정

노동시장경영과 직업상담 학사 과정은 학문적 지식 및 직업과 연계된 현장실습을 통하여 학생들이 연방고용청에서 요구하는 직무능력을 겸비하도록 하는 데 목적을 두고 운영하고 있다. 이는 학생들에게 전공에 대한 지식뿐만 아니라 현장에서 필요로 하는 역량을 갖추고, 더불어 연구자적 태도를 갖고 학업에 임할 수 있도록 의도하고 있다.

직업상담사 학사과정은 3년 과정으로 이론과 실습을 연계하여 운영한다. 학교에서의 이론교육을 4개월씩 5학기, 그리고 학교 교육 사이에 4개월씩 4번의 현장실습이 운영되며, 이론과 실습을 합하여 3년 동안 총 180학점을 이수해야 한다. 이론교육과 현장실습은 보통 연이어 실시하지만, 경우에 따라서 파트타임으로 나누어 교육과정에서 요구하는 시간을 충족할 수 있도록 하고 있다. 3년의 학사기간은 질병, 군복무, 기타 인정되는 사유에 한하여 연장할 수 있다. 학사과정의 구성은 다음 표와 같다.

〈표 4-14〉 직업상담사 학사과정의 구성

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						1학기					
현장실습 A			2학기			현장실습 B					
3학기			현장실습 C			4학기					
현장실습 D			5학기								

자료: 독일연방고용청 전문대학 홈페이지(<http://www.hdba.de>).

#### 가. 대학에서의 교육과정

교육과정은 5개 모듈로 구성되어 있으며, 학기마다 5개 모듈을 수료하고 시험에 응시해야 한다. 모듈은 필수모듈과 선택모듈로 나뉘어 있으며, 학기마다 필요한 학점이 제시되어 있다. 노동시장경영과 직업상담 두 학과의 첫 번째와 두 번째 학기의 교육 과정은 거의 동일하다. 3학기부터 두 개의 학과에서 학과의 특성에 맞는 다른 모듈을 채택하고 있으며, 4학기과 5학기에서 학과별로 특화된 모듈을 이수하도록 하고 있다. 다음의 표 2개는 노동시장경영과 직업상담 두 학과의 학기별 교육과정을 나타낸 것이다.

〈표 4-15〉 노동시장경영학과 교육과정

1학기	2학기	3학기	4학기	5학기	
1.01 경영학기초 2.01 경제학기초 3.01 사회학기초 4.01 직업교육과 취업 연계기초 5.01 법률 기초	1.02 공공관리 I 2.02 노동시장 I 3.02 직업상담 I 4.02 통합운영 I 5.02 사회보장법	1.03 인사관리 I 2.03 노동시장 II 3.03 직업상담 II 4.03 통합운영 II 5.03 수당지급 I	증점과목: 취업연계 (만하임 캠퍼스) 2.04 구인상담 I 3.07 직업학과 노동학 I 4.04 통합운영 III +2개 모듈 선택 증점과목: 직무능력 진단 (슈베린 캠퍼스) 2.04 구인상담 I 4.04 통합운영 III 5.04 수당지급 II +2개 모듈 선택	증점과목: 취업연계 (만하임 캠퍼스) 2.05 구인상담 II 3.10 사례운영 I 4.05 통합운영 IV +2개 모듈 선택 증점과목: 직무능력 진단 (슈베린 캠퍼스) 5.05 구직자 기초보험 5.06 기업위기 전망 +3개 모듈 선택	
현장 실습 A		현장 실습 B		현장 실습 C	
현장 실습 D		증점과목: 자원관리 (슈베린 캠퍼스) 1.04 공공관리 II 1.05 사업홍보 및 운영 1.06 조직관리 +2개 모듈 선택		증점과목: 자원관리 (슈베린 캠퍼스) 1.07 인사관리 II 1.08 모의수행 +3개 모듈 선택	

자료: 독일연방고용청 진문대학 홈페이지(<http://www.hdba.de>).

노동시장경영 학과의 경우 직무능력 진단, 자원관리, 취업연계 세 가지의 중점과목을 선택하고, 직업상담 학과의 경우 직업상담과 사례 연구, 두 가지 중점과목을 선택하도록 되어 있다. 노동시장경영 학과는 학생들에게 구직자의 직무능력을 진단하고, 직업교육과 취업을 연계하는 업무 수행을 위한 교육과정을 제공하고 있다. 직무능력 진단과 자원 관리 두 가지 중점과목은 슈베린 캠퍼스에서, 그리고 취업 연계는 만하임 캠퍼스에서 운영한다.

직업상담 학과는 학생들에게 직업 상담과 현장 실무, 특히 사회법 II 에 기초한 상담제공을 위한 교육과정을 제공하고 있으며, 모두 만하임 캠퍼스에서 운영한다.

〈표 4-16〉 직업상담학과 교육과정

1학기	2학기	3학기	4학기	5학기
1.01 경영학기초 2.01 경제학기초 3.01 사회학기초 4.01 직업교육과 취업 연계기초 5.01 법률 기초	2.02 노동시장 I 3.02 직업상담 I 3.03 직업상담계획 3.04 직업교육과 계속교육 4.02 통합운영 I	1.02 공공관리 I 3.05 직업상담 II 3.06 적합직종진단 I 3.07 직업학과 노동학 I 5.02 사회보장법	증점과목: 직업상담 2.04 구인상담 I 3.08 직업학과 노동학 I 3.09 그룹작업 +2개 모듈 선택 증점과목: 사례운영 3.09 그룹작업 3.10 사례운영 I 5.05 구직자 기초보협 +2개 모듈 선택	증점과목: 직업상담 3.11 적합직종진단 II 5.07 직업상담 진망 +3개 모듈 선택 증점과목: 사례운영 3.12 네트워킹운영 3.13 사례운영 II +3개 모듈 선택
현장 실습 A		현장 실습 C		현장 실습 D

자료: 독일연방고용청 전문대학 홈페이지(<http://www.hdba.de>).

## 나. 현장실습

현장실습은 대학에서 배운 이론적인 지식을 현장 실무에 적용하고, 이를 통해 현장성을 강화하는 목적으로 운영된다. 실습생은 연방고용청 지방사무소 또는 해당 영역의 실습에 적합한 기관에서 실시된다. 학생들에게 해외 관공서 또는 이에 상응하는 기관에서 현장실습 C를 이행할 수 있는 기회가 제공되기도 한다. 실습생은 직업 상담과 취업 연계, 직무능력 진단, 자원관리 등의 현장 실무능력을 실습을 통하여 기르고, 장차 해당 분야의 전문 인력이 될 수 있도록 노력한다. 현장실습의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 현장 업무의 요구사항과 역할을 익힌다.
- 전문 인력으로서의 업무 처리 능력을 익힌다.
- 이론적 지식을 실무에 적용하는 능력을 키운다.

대학은 현장실습 기관 선정, 실습계약서의 적법성 여부의 검토, 실습 평가에 대한 정보 제공 등 현장실습을 위한 실무적인 모든 것을 지원해 주고, 담당 교수는 실습 기간 동안 학생 추수지도를 담당한다. 또한 연방고용청 지방사무소는 대학으로부터 실습계획서에 대한 정보를 제공받고, 현장실습 평가 내용을 관할 해당 학생에게 전달한다. 대학 총장은 다음과 같은 내용이 담긴 실습생의 현장실습 계획을 승인한다.

- 실습목표
- 실습내용
- 프로젝트 주제

- 실습평가서 내용

이러한 현장실습에 대한 제반 사항은 실습위원회의 규정에 의해 운영된다. 실습위원회는 일 년에 최소 두 번의 정기 위원회를 개최한다. 실습위원회는 실습생이 재학 중인 대학의 총장 또는 대리인 1명, 대학교수 5명(각 모듈 별로 1명씩), 감독관 5명, 본부 대리인 1명, 학생 1명으로 구성된다. 실습위원회의 역할은 다음과 같다.

- 현장실습 운영에 대한 규정
- 현장실습 요구사항
- 모듈의 개발 및 향상
- 실습계획서의 개발
- 실습계약 제안

한편, 지방사무소는 실습 기간 동안 실습생의 감독관을 지정한다. 감독관은 대학의 현장실습 파트너가 되어 실습과 관련된 대학의 질문에 답하고, 의견을 수렴하며, 실습기관과 대학의 상호 관계가 큰 마찰 없이 지속될 수 있도록 중간 역할을 한다. 또한 실습생이 효과적으로 실습을 마칠 수 있도록 가장 가까운 곳에서 지원한다. 대학은 담당교수와 감독관의 정기적인 간담회를 개최하여 지정된 주제를 갖고 협의를 하고, 학생의 현장실습에 대한 의견을 교환한다. 감독관의 구체적인 역할은 다음과 같다.

- 실습과 관련된 전문적 영역과 조직 내에서의 모든 질문에 대한 조언
- 실습 계획에 따른 실습 기관에서의 업무 조율과 실습 기관의 협조



지원

- 대학의 실습 평가에 참여

#### 다. 평가

학사과정 중 학생들은 평가 규정에 따라 개별 시험과 그룹 시험을 합하여 모두 180학점을 이수해야 졸업할 수 있다. 시험 결과에 따른 학점 부여 기준은 다음 표와 같다.

〈표 4-17〉 학점 부여 기준

학점	구분
A	전체 학생의 10%
B	전체 학생의 25%
C	전체 학생의 30%
D	전체 학생의 25%
E	전체 학생의 10%

자료: 독일연방고용청 전문대학 홈페이지(<http://www.hdba.de>).

다른 대학에서 취득한 학점은 학사 규정에 의거 상응되는 교과목으로 판단될 경우 학점이 그대로 인정되며, 현장실습의 경우도 마찬가지로 규정에 따라 인정된다. 해외에서 학업을 계속하기를 원할 경우 전체 성적과 학사증을 영문으로 발급해 준다. 시험에서 부정행위를 할 경우 이미 성적표가 발급된 이후라 할지라도 고등교육법 18조 2항에 의거하여 불합격 처리가 된다. 모든 시험에 대한 성적은 학사증 사본과 함께 학교에 5년 이상 보관된다.

한편, 학사논문의 주제가 담당 교수에 의해 확정되어 4학기가 끝나는 시점에서 시험 관리청을 통해 학생에게 전달된다. 학사논문을 위한 시간은 총 4개월이 주어지며, 최대 6개월까지 연장할 수 있다. 논문의 범위와 형태, 그리고 발간 여부 등 모든 원칙은 학장에 의해 결정되고, 논문은 다른 사람의 도움이나 부정한 방법을 사용해서는 안 되며, 반드시 본인 스스로 쓴 것이라는 서약서를 함께 제출해야 한다.

학사 논문은 제출 후 8주 이내에 2명의 평가자에 의해 점수가 부여되고, 이 결과를 세 번째 평가자의 검토를 거쳐 점수가 최종 확정된다. 또한 시험위원회는 콜로키움을 개최해 학생 스스로 논문을 쓴 것인지 검증 작업을 한다. 콜로키움에서는 논문을 제출한 학생이 10~15분 자기의 논문에 대해 발표를 하고, 총 40분 내외로 참석한 위원들의 협의가 이루어진다. 또한 논문을 제출한 학생이 4학기까지 이수한 과목과 성적, 그리고 논문의 결과에 따라 5학기에 특별히 이수해야 할 모듈을 정한다.

논문 학점은 논문 평가 점수와 콜로키움 점수를 합산해 결정된다. 여기에서 논문 평가 점수는 콜로키움 점수보다 3배의 비중을 갖고 있으며, 논문 평가와 콜로키움 두 가지 모두에서 합격 판정을 받아야만 논문이 통과되도록 하고 있다. 논문에서도 필기 시험과 마찬가지로 4.0(충족) 이상을 받아야만 통과가 되고, 통과되지 못했을 경우 한 번의 연장 기회가 부여된다. 새로운 논문 주제는 첫 번째 논문 불합격 처리 이후 2달 이내에 정해지며, 필기 시험과 달리 논문 심사는 한 번 이상 연장 되지 않고, 결과에 따라 졸업 여부를 결정한다.

## 제5절 요약 및 시사점

제4장에서는 우리나라 민간 고용서비스 인력의 역량 강화에 대한 시사점을 얻고자 민간 차원의 고용서비스 인력의 역량 기준 및 자격증인 국제교육직업지도협회(IAEVG)의 국제표준 ‘교육 및 직업지도 서비스를 제공하는 실무자(EVGP)’ 사례, 미국의 CDF 사례, 일본의 커리어컨설턴트 사례와 독일의 공공부문 직업상담사 사례를 살펴보았다.

EVGP 역량은 국제적으로 통용되는 표준으로서, 모든 실무자가 필요한 지식(knowledge)과 기술(skills), 태도(attitudes)에 초점을 맞춘 핵심 역량(core competencies)과 일부 실무자들의 업무특성에 초점을 맞춘 전문 역량(specialized competencies)으로 구분되고 있다.

미국의 경우에는 전국진로개발협회(NCDA)가 서비스 인력의 역량에 대한 표준을 설정한 후, 이러한 표준에 따라 진로개발촉진자(CDF)를 개발하였다. CDF는 처음에는 미국 차원에서 개발되었으나, 현재는 전 세계 16개국에서 실무중심적인 교육과정으로서 취업지원업무 담당자의 업무능력 향상을 위해서 GCDF 자격증으로 활용되고 있다. 우리나라에도 도입되어 실시하고 있으나 아직은 현장전문가의 참여율이 매우 낮은 편이다. 이 GCDF 자격증이 요구하고 있는 학력, 전공, 실무경험 및 기초 요구 역량을 국내에서 활동하는 인력의 거의 대부분이 충족시키지 못하고 있는 것이 가장 큰 원인이다. 우리나라의 경우, 커리어 전문가의 직업지위가 낮은 것도 이 분야 종사자들의 지속적인 자기개발 동기를 낮추는 큰 원인이 되고 있다.

일본의 커리어컨설턴트는 기업과 근로자들의 수요에 부응하기 위한 노동시장 인프라로서 양성되어 왔다. 커리어컨설턴트 관련 자격은 민

간기관 또는 공공 직업훈련시설에서 실시하는 ‘커리어컨설턴트 능력평가시험(표준레벨시험)’과 국가기능검정 직종의 하나로서 실시되는 ‘커리어컨설팅 기능검정시험(커리어컨설팅기능사)’으로 취득할 수 있다.

2011년 3월 말 기준 표준레벨의 커리어컨설턴트 유자격자 수는 31,186명이다. 그런데 이 민간자격은 커리어컨설팅 경험이 없이도 취득할 수 있는 등 실제 현장에서 신뢰도가 낮다는 문제점이 지적되었다. 이상과 같은 문제점을 인식하고, 2008년에 후생노동성은 커리어컨설턴트의 수준을 높이고 통일화하며, 이들의 능력요건을 명확히 하고, 커리어컨설턴트의 활동장소와 환경을 효과적으로 정비하기 위한 방안으로서 ‘커리어컨설팅 기능검정 시험’을 국가자격으로 신설하였다.

‘커리어컨설팅 기능검정 시험’은 커리어컨설팅협회가 후생노동성장관으로부터 지정시험기관으로 지정받아 실시하고 있다. ‘커리어컨설팅 기능검정 시험’에 합격하면 1급 또는 2급 ‘커리어컨설팅기능사’ 자격이 주어진다. 커리어컨설팅 기능검정(2급)은 숙련 레벨, 즉 풍부한 실천 경험을 가지고 재직자나 구직자, 학생 등을 포함한 다양한 피상담자에 대해 일정 수준 이상의 지원이 가능한 지식과 스킬을 검정하는 것이다. 시험만으로 파악하기 곤란한 사고 및 행동양식을 담보하기 위해 수험자에게 커리어컨설팅 실무경험(3~5년)을 요구하고 있는데, 이는 커리어컨설팅을 실제 실행할 수 있는 수준이다. 우리나라의 경우에도 직업상담사 등 국가자격이 실무능력을 보여주지 못한다는 비판이 많으므로, 일본의 경우와 같이 실무경험에 입각한 자격증 취득으로 변화할 필요가 있다.

독일의 직업상담사는 민간 차원의 양성은 아니지만, 최초의 직업상담사 교육으로 매우 중요하다. 연방고용청 전문대학에서 운영하고 있

는 직업상담사 교육과정은 유럽기준에 기초하여 구성되어 있으며, 이 과정을 마치면 학사 학위가 국제적으로 인정되고, 본인이 원하면 석사 과정으로 연결될 수도 있다. 이수 기간 동안 학생들은 연방노동청에 고용된다. 현장실습은 졸업시험과 연계되는데, 고용청의 다양한 부서에서 실무를 경험함으로써 통합적인 업무 이해가 가능하게 된다.

직업상담사 학사과정은 3년으로 이론과 실습을 연계하여 운영한다. 학교에서의 이론교육을 4개월씩 5학기, 그리고 학교 교육 사이에 4개월씩 4번의 현장실습이 운영되며, 이론과 실습을 합하여 3년 동안 총 180학점을 이수해야 한다. 이렇게 독일의 직업상담사 학사과정은 3년간 이론과 현장실습이 포함된 교육으로 실시되고 있기 때문에 현장지향형 교육으로 독일의 공공부문 직업상담을 효과적으로 만들고 있다.



## 제 5장

# 인력 역량 강화 방안

제1절 종합 논의

제2절 역량 강화 관련 제언

제3절 교육 관련 제언





## 제5장 | 인력 역량 강화 방안

### 제1절 종합 논의

앞서 제2장에서는 민간 고용서비스의 현황과 인력 관련 자격증 및 교육 프로그램 현황, 고용구조 및 직무를 살펴보았다. 제3장에서는 설문조사 및 집중그룹면담(FGI) 조사 결과 분석을 통하여 고용서비스 인력실태와 현재의 역량수준에 대한 인식 등에 대하여 살펴보았다. 제4장에서는 국제적으로 통용되는 고용서비스 인력의 역량과 미국 및 일본, 독일의 인력 관련 자격증과 교육 프로그램 등에 대해 검토하였다.

전반적으로 우리나라 민간 고용서비스 기관은 1990년대 중반부터 급속히 증가하여 왔지만, 영세한 개인사업자 위주로 성장이 이루어져 왔기 때문에 고용서비스 산업의 발전 및 수준 높은 서비스 운영에는 어려움이 있는 것으로 나타나고 있다. 더욱이 정부 차원에서도 고용서비스 산업의 주요한 인프라인 기관 종사자의 역량에 대한 기준을 특별히 마련하여 놓지 않은 상황이다. 고용서비스와 관련하여 가장 중요한 자격증으로 국가자격인 직업상담사 자격증이 있기는 하나, 실무능력을 검증하고 있는 것이 아니기 때문에 시장에서 프리미엄으로 인정받는

자격증은 아닌 것으로 나타나고 있다. 또한, 고용서비스 기관에서 근무한 경력이 있는 경우에는 직업상담사 자격증에 준하는 것으로 인정받아 직업소개 업체에서 직업상담원으로 근무할 수 있게 되어 있다.

이러한 문제점에 근거하여 전반적인 민간 고용서비스 인력의 역량을 강화하고자 최근 고용노동부 차원에서도 민간 고용서비스 종사자에 대한 교육 프로그램을 실시하고 있으나, 아직은 실무능력 제고에는 큰 도움이 되지 않는 것으로 보인다. 특히, 현재의 교육 프로그램이 필수적 과목으로 구성되어 있기 때문에 다년간의 업무 유경험자를 위한 심화과정 개설도 적극적으로 이루어지지 않고 있다.

또한, 고용서비스 인력 중에서도 커리어 컨설턴트나 커리어코치, 헤드헌터 등 전반적으로 전문성이나 관련 경력을 요하는 직종이 최근 확대되고는 있으나, 아직 전반적으로 우리나라에서 커리어 관련 서비스직종의 임금 수준도 낮고, 자기개발 이후 활동할 수 있는 이른바 경력사다리 구조가 형성되어 있지 못하기 때문에 이 분야 종사자들의 스스로의 지속적인 자기개발 동기도 낮은 편이다.

민간위탁 사업을 수행하는 고용서비스 기관 및 기타 서비스 기관들의 관리자나 종사자에 대한 설문 조사, 종사자가 참여한 집중그룹면담(FGI) 조사 결과에서 나타나고 있듯이, 현재 고용서비스 업무 분야는 취업알선과 상담이 가장 큰 비중을 차지하고 있고, 고졸 인력도 상당부분 근무하고 있으며, 고용서비스 관련 평균 경력은 3~4년 정도에 불과할 정도로 전문성이 드러나지 않는 상황이다. 자격증의 경우에도 경력이 쌓인 후 취득할 수 있는 직업상담사 1급 소지자는 매우 적게 나타나고 있다. 현재의 민간 고용서비스 시장에서 굳이 1급을 취득하여야 할 요인이 없기 때문이기도 하며, 1급에 대한 시장에서의 프리미

업도 없기 때문이다.

한편, 종사자들의 경우 직업상담사 자격증 이외에 입직 전 상담기법 등에 대한 교육훈련이 있어야 함을 제안하고 있고, 역량의 중요도 대비 실제 수행능력에서 노동시장이나 직업시장의 변화에 대한 지식, 창업에 관한 지식과 지원 기술, 관련 기관과의 네트워킹의 구축과 활용이 가장 약하다고 기관 관리자와 종사자들이 모두 평가하고 있다. 향후 이런 역량 강화를 위한 교육 프로그램들이 활성화될 필요가 있겠다. 특히, 현재 민간위탁 사업을 수행하는 종사자들의 경우 직무에 대한 명확한 규정이 없기 때문에 입직 이후 일을 배워 가는 형태로 서비스를 실시하고 있다고 밝히고 있는데, 직무에 대한 표준화된 규정의 마련도 필요하다.

한편, 국제적으로도 고용서비스가 발달한 외국의 경우에는 커리어 서비스 담당자의 역량에 대한 기준이 마련되어 있음을 제4장에서 살펴 보았다. 커리어서비스 역량 기준에 따라 교육이 활성화되어 서비스 인력이 양성되고 있으며, 실무능력 등이 보완되어야 한다고 판단되는 경우 일본처럼 실무경험(경력 3~5년)이 있어야 자격증을 취득할 수 있도록 실무능력 보완을 위한 국가자격증 운영이 이루어지고 있다. 또한, 독일의 경우 공공 고용서비스 종사자에 대한 교육이기는 하나, 유럽 전체 기준에 기초하여 대학 과정에서 이론과 현장 실습을 매치하여 현장에서 활용할 수 있는 실무형 교육이 이루어지고 있다.

앞서의 분석을 거쳐 고용서비스의 역량 제고 및 현재 확대되고 있는 민간위탁 사업과 관련하여 다음과 같은 추가적인 논의사항들을 도출하여 보았다.

## 1. 서비스 인력의 역량 강화 관련 논의

### 가. 정부 차원

민간부문의 고용서비스가 성장하고 있고, 이들 부문의 급격한 성장은 단기간 내에 많은 서비스인력의 유입과 일자리를 만들어 냈지만, 이와 함께 이들이 제공하는 서비스 수준과 질적인 측면에서 적지 않은 문제들이 제기되고 있다.

고용서비스가 발달한 국가의 경우에는 미국이나 일본, 독일의 사례에서도 볼 수 있듯이 국가 차원의 역량 가이드라인으로 체계적이고 지속적인 전문인력 육성을 통해 수준 높은 서비스 인력들을 활용하고 있으며, 국가차원에서 서비스의 질적 관리를 시행하고 있다. 반면, 우리나라의 경우에는 선진국과 달리 국가차원 지침이나 서비스 기관과 전문인력의 역량 기준 등이 준비되어 있지 않은 탓에 서비스 역량이 부족한 기관과 인력들이 대거 고용서비스 시장으로 유입되었고, 결과적으로 고용서비스의 효과성과 이 분야의 성장에 부정적인 영향을 주게 된 것으로 파악된다.

이와 같이 국가 차원의 서비스 역량 가이드라인이 부재하다 보니, 정책의 일관성이 부족하고, 전문가 육성 체계도 부재한 것으로 나타나고 있다. 서비스에 대한 감독 및 평가 역량 등 사업관리 능력도 부족하며, 서비스 인력의 역량 기준이 고려되지 않은 단순 인건비의 지원 등과 같이 센터 설치형 하드웨어 중심의 정책 집행이 이루어지고 있다.

#### 나. 고용서비스 인력 차원

고용서비스에 종사하는 인력의 경우에도 스스로 서비스 시장의 요구를 충족시키지 못하고 있다. 역량 수준이 낮기 때문에 커리어서비스 전반에 대한 이해가 부족하고, 서비스 능력도 매우 낮다. 또한 서비스 인력으로 입직할 때부터 일자리 갖기 차원에서 인력으로 종사하게 된 경우도 많아서 직업의식도 부족한 편이고, 따라서 성장의지도 부족하다. 이렇기 때문에 자비 훈련에 대한 의지도 낮고 교육훈련 참가율도 낮게 나타날 수밖에 없다.

#### 다. 고용서비스 이용자 차원

고용서비스를 이용하는 이용자의 경우에도 특히 정부지원 민간위탁 사업을 이용하는 이용자의 경우에 주도적 노력이 부족한 편이고, 생애 계획 등이 부족하다. 장기적인 커리어 개발 계획에 따른 취업이 필요한 상황이다. 이용자의 요구가 활성화되지 않는다면 서비스의 품질 또한 높아질 수 없다.

#### 라. 고용서비스 기관 차원

현재, 고용서비스 기관의 독자적인 시장 창출능력은 매우 낮다. 고부가가치 사업을 개발하지 못하고 있고, 생산성과 수익성도 낮다. 민간위탁 사업의 수주여부에 따라 사업의 영속성이 결정되고 있다. 지속적이지 않은 정부지원 민간위탁 사업을 추구하게 되면서 서비스 인력

에 대한 투자도 낮아지는 등 자생적인 생존력이 약화되는 측면도 보인다.

## 2. 민간위탁 사업의 개선 관련 논의

### 가. 업무 차원

현재, 민간위탁 사업에서 핵심 업무는 일자리와 개인을 매치시키는 비교적 단순한 수준의 취업알선 업무로 나타나고 있다. 더욱이 이 업무에 종사하는 인력의 역할과 업무, 또한 전문성에 대한 명확한 규정이나 규정을 위한 노력이 매우 미흡한 상황에서 입직 이후 일을 배워가는 형태로 서비스가 운영되고 있다. 기존에 개발된 프로그램조차 충분히 활용하지 못하고 있는 형편이다.

### 나. 재정 차원

현재, 공공지원 민간위탁 사업은 민간 고용서비스 활성화 차원에서 도입되어지고 있는데, 인건비 중심의 사업비예산 편성으로 인해 민간 고용서비스 기관이 장기적 관점에서 프로그램 등에 투자할 여력이 없다. 또한, 정부예산편성의 문제로 연초와 연말 등 연간 약 4개월의 공백기가 발생하고 있다.

이런 상황에서 민간 고용서비스 기관은 전반적으로 정부 지원 예산에 지나치게 의존하고 있다. 인력들의 이직률이 높고, 기관도 저임금을 선호하고 있기 때문에 우수한 상담자의 이탈이 가속화되고 있다.

#### 다. 서비스 관리자 차원

민간위탁 서비스 관리자인 정부기관은 순환보직으로 임명되고 있기 때문에 전문적 사업관리가 어렵다. 민간위탁 서비스에 대한 평가 및 개선 등 사업 전반의 관리가 어려워 단기 성과에 집착할 수밖에 없다. 장단기 사업계획도 부재하고, 고용서비스 사업에 대한 이해도 부족한 편이다. 무엇보다도 민간위탁 서비스의 품질을 제고하기 위하여 지역별로 좀 더 좋은 서비스 기관을 선정하는 데 노력해야 한다. 현재, 많은 민간 고용서비스 기관들이 민간위탁 사업에 주력하고 있기 때문에 정부의 민간위탁 사업자 결정 방식은 서비스 품질을 제고(예: 좋은 인력 확보 여부에 따라 지원)하는 데 매우 중요한 고용서비스 시장의 시그널로 작용할 수 있다.

### 제2절 역량 강화 관련 제언

#### 1. 국가 수준의 역량 기준 제시

앞서 논의한 바와 같이, 장기적 관점에서 국가 차원의 커리어서비스 역량 가이드라인을 개발하여 도입할 필요가 있다. 커리어서비스 분야의 국가차원 지침이나 커리어서비스 기관과 전문인력의 역량 기준 등이 준비되어야 궁극적으로 서비스 인력의 역량이 제고되고, 서비스의 발전이 이루어질 수 있을 것이다. 국가 차원의 커리어서비스 가이드라인이 부재하다 보니, 정책의 일관성이 부족하고 전문가 육성 체계도

부재한 것으로 나타나고 있다.

일본의 경우에도 노동시장의 주요한 인프라로서 커리어컨설턴트 제도의 도입을 추진하였고, 도입 당시 국제적인 역량 기준인 EVGP 및 GCDF 등을 검토하여 역량을 설정한 바 있다. 이후, 커리어컨설턴트가 실무능력이 없다는 지적을 받게 되자 국가기능검정방식으로 경력이 있는 경우에만 시험에 응시할 수 있는 ‘커리어컨설팅기능사’ 제도를 도입하기도 하였다.

## 2. 직업상담사 자격제도 보완

고용서비스 인력의 전문성 강화를 위해 직업상담사 자격증 제도가 마련되어 있으나 자격증이 시장에서 프리미엄으로 작동하고 있지 못하다. 무엇보다도 부족한 것으로 나타나고 있는 실무능력 보완이 시급하다. 이를 위하여 여러 가지 방안을 시도할 수 있는데, 현재의 자격증 체계를 유지하여야 하는 경우 우선적으로 인턴제 및 직무연수 도입을 검토할 필요가 있다.

2급 직업상담사 자격증의 경우, 시험 합격 이후 1년간 인턴과정이 끝난 후에 자격증을 발부하도록 개선할 필요가 있다. 이때, 민간 고용서비스 업체 종사자에게는 1년 이상 근무자에 한해 인턴과정 면제가 가능하도록 한다.

1급 직업상담사 자격증의 경우 직업상담의 슈퍼바이저, 직업심리치료, 직업검사 개발, 민간 고용서비스 컨설팅 등의 능력평가제를 도입하여 좀더 높은 수준의 역량을 제고하여 시장에서 인정받도록 할 필요가 있다.



또한, 기존의 직업상담사 자격증 기제를 활용하여 시장에서 스스로 자격증을 취득하기 위한 전문성을 강화 할 수 있도록 유도할 필요가 있다. 현재 직업소개 종사자들을 대상으로 하여 근무경력을 기준으로 자동으로 직업상담원으로 인정하고 있으나, 향후에는 공인중개사와 마찬가지로 일정 유예기간을 준 후 폐지하고, 의무적으로 직업상담사 자격 소지자만 근무하도록 할 필요가 있다.

한편, 직업상담사 자격증의 경우 이른바 ‘장롱면허’도 나타나고 있는데, 취득 이후 일정 기간이 경과한 후 보수교육을 의무적으로 받도록 하여 직업소개소 종사자의 전문성 향상이 자격증을 중심으로 유도될 수 있도록 하는 것도 필요하다.

### 제3절 교육 관련 제언

현재 민간 고용서비스 종사자가 늘어나면서 능력개발에 대한 욕구도 높아지고 있는데, 경력단계별 교육 기회가 우선적으로 제공될 필요가 있다. 왜냐하면, 교육과 관련해서 입직 초기 인력의 요구와 심화교육이 필요한 인력의 요구사항이 조금 다르게 나타나고 있기 때문이다. 입직 초기의 경우에는 현재 수행능력 정도가 낮은 것으로 나타나고 있는 상담기법 등 실무능력, 창업에 관한 지식과 지원기술, 노동시장/직업시장 변화 인식, 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용에 대한 교육, MBTI나 스트롱, 에니어그램 등 검사, 4대보험 관련 법 등 노동법규에 대한 교육 수요가 높았다.

2~3년 차의 인력들에게는 취업지원 성과를 높일 수 있는 노하우나 실무 능력을 쌓을 수 있는 교육 훈련이 진행될 필요가 있다. 단순한

취업알선 이상의 업무 성과를 낼 수 있는 효율적 교육 및 실전 훈련이 현장 실무 전문가를 통해 진행되어야 할 것이다.

둘째로, 사업분야별 교육이 필요하다. 현재 진행되는 직업소개 종사자 교육이나 전문교육과정 교육은 분야별로 세분화되어 있지 않아서 전문성을 향상시키기가 어렵다는 의견이 많았다. 따라서 사업분야별 교육 실시도 필요하다. 즉, 민간 고용서비스 교육과정을 개발할 때, 주요 업종별 담당 업무, 종사자의 전반적 수준, 교육이수 여건 등을 고려할 필요가 있다.

셋째로, 교육기회의 확대가 필요하다. 즉, 민간위탁 사업을 할 때 서비스 인력의 교육의무화나 평가 시 교육이수를 필수항목으로 채택하는 것이다. 교육의 기회가 한정적이어서 전 종사자가 교육을 원해도 일부만 수강할 수 있는 한계와 업무지체의 단점이 있으므로, 토요일을 활용하는 교육을 실시해 자기개발의 욕구가 강한 종사자가 참여할 수 있도록 할 필요가 있다. 이때 온라인 및 CD 보급을 강화할 필요가 있다. 예를 들어, 고용노동부에서 취업성공 패키지 전담인력을 위한 전문상담교육이 지속적으로 필요한데, 취업성공 패키지 집단상담의 경우 대상자 유형별로(출소자, 장애인, 청년실업 등) 전문집단상담프로그램을 제작 보급할 필요가 있다. 이때, 교재 제작도 취업성공 패키지를 운영했던 실무자 가운데서 집단상담 능력이 있는 전문가들이 개발하도록 한다면 실무능력 함양에 도움이 클 것이다.

넷째로, 여러 기관에서 각기 실시하는 교육을 지역의 고용센터에서 실시될 수 있도록 통합하여 단계별 체계적인 교육이 의무적(적어도 민간위탁 기관에 대해서는)으로 이루어져야 할 필요도 있다. 해마다 겹치는 교육도 발생하고, 교육이 의무가 아니기 때문에 실무자의 요구는

무시되고 기관의 업무적인 상황에 따라 이루어지게 된다. 또한 교육은 상반기와 하반기에 걸쳐 시기적으로 골고루 분배되어야 할 필요도 있다. 예산 집행 문제로 인해 하반기에 교육이 몰리는 경향이 있다.

다섯째로, 민간 고용서비스 전문교육과정의 안정적인 운영을 하기 위해서는 전반적인 고용서비스 정책 및 집행과 관련된 기관에서 지속적으로 개발 및 운영을 담당하는 것이 바람직하다(한국고용정보원 등). 현재 공모과정을 거쳐 교육기관이 선정되고 있는데, 잦은 운영주체의 교체는 안정적인 교육과정 운영은 물론이고 교육성과를 체계화하고 개선하는 데 한계가 있다.

여섯째로, 심화과정을 운영할 때에는 가능하면 블렌디드러닝(처음과 마지막 오프라인, 중간과정 온라인 등)의 도입을 검토하고, 정부의 직무능력향상 지원금 제도나 재직자 계좌제를 활용하여 교육을 지원하거나 대학원과정(대부 지원 등)의 지원 활성화도 도모할 필요가 있다.



SUMMARY

**The Competence of Private Employment Service Staff  
and Measures to Strengthen Their Capabilities**

Hye-won Ko, Young-hoon Oh, Soo-kyoung Lee

The purpose of this study is to analyze the present condition of private employment service staff members and to assess policy initiatives designed to reinforce their expertise and capabilities.

To achieve this objective, first, the actual state of private employment services personnel was analyzed in terms of the current status of employment structures, quantity and quality of job referrals, and the competence of counseling staff in employment service organizations, including free or paid employment agencies. Second, the qualifications of employment service staff and the status of their education system were analyzed. Third, the condition of employment service staff members in other countries was analyzed, including those at the IAEVG(International Association for Education and Vocational Guidance), and those working in the United States, Japan and Germany.

Based on this analysis, measures to reinforce the capabilities of

human resources personnel are suggested as follows. First, capability guidelines should be provided at the national level. It is necessary to develop and adopt guidelines for the capabilities of career service personnel nationwide from a longer-term perspective. Because of the absence of such guidelines, policy initiatives have been inconsistent, and there is presently no educational system to develop career services expertise. Second, the current vocational counselor certification system must be complemented. There is a vocational counselor certification system in place to strengthen staff in certain specialties, but such licensing is minimally effective in this market. Above all else, the lack of practical skills among career services personnel is in urgent need of improvement. Third, it is necessary to educate the staff of private employment services, with education programs provided according to career stages and areas. Also, educational opportunities for employment service staff should be expanded, with education programs offered in the local employment center, to be consistently developed and operated by the organization with regard to employment services policies and the execution of those policies. Finally, blended learning should be introduced where possible when advanced-level courses are undertaken.

## 참고문헌

<국내 자료>

- 고혜원·김상호·신현구(2008). 『민간고용서비스 기관의 규모·특성 등 운영 실태 조사 및 향후 제도 개선방안 연구』, 한국직업능력개발원.
- 김기선(2008). “독일 내 직업소개 시스템의 변화와 그 효과: 공공 서비스와 민간 직업소개의 공조”. 국제노동브리프 제6권 제6호, 한국노동연구원.
- 김병숙·박가열·안윤정(2010). 『민간직업상담직군 직무분석을 통한 고용서비스 교육과정개발』, 고용노동부.
- 김승택·노상현·신현구(2006). 『민간고용서비스 활성화방안 연구』, 한국노동연구원.
- 김승택·신현구(2003). 『민간고용서비스산업의 실태와 정책과제』, 한국노동연구원.
- \_\_\_\_\_ (2004). 『공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제』, 한국노동연구원.
- \_\_\_\_\_ (2007). 『민간고용서비스 기관의 운영실태조사 및 개선방안 연구』, 한국노동연구원.
- 김응태. “CDP 지원인력의 전문성 부실”.
- 박가열·최영순(2010). 『민간고용서비스 전문교육과정 개발』, 한국고용정보원.
- 박희열·안진용(2010). 『고용서비스 우수기관 인증평가 개선 및 활성화

- 화 방안』, 한국고용정보원.
- 백광호(2008). 『민간직업소개기관 실태분석』, 한국고용정보원.
- 어수봉(2009). 『고용서비스 선진화: 민간고용서비스를 중심으로』, 노동부·한국개발연구원.
- 오성욱(2009). 『취업지원 접점서비스 역량 향상방안』, 한국고용정보원.
- 유경준(2005). “민간고용서비스기관을 적극 육성”. 나라경제 2005년 5월호. 한국개발연구원.
- 유길상(2010). “공공고용서비스 민간위탁사업의 성공조건”. 노동정책연구 제10권 제1호, 한국노동연구원.
- 유길상 외(2010). 『국내외 공공고용서비스 민간위탁 추진실태 분석을 통한 효율화 방안 모색』, 고용노동부.
- 윤형한(2008). 『직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인』, 홍익대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상현(2009). 『고용서비스 민간위탁사업 활성화 방안』, 한국고용정보원.
- 이종범 외(2010). 『진로·진학상담교사 양성을 위한 표준교육과정 개발연구』, 교육과학기술부.
- 이지연·정윤경(2006). 『고령자 취업지원 업무 담당자의 교육 프로그램 개발』, 한국직업능력개발원.
- 임언·이지연·최동선(2006). 『고용서비스 인증을 위한 표준 개발』, 한국직업능력개발원.
- 임언(2005). 『대학 진로지도와 고용서비스』, 직업과 인력개발.
- 진미석·윤형한(2004). 『성인대상 진로개발지원인력의 양성·활용 실태와 개선방안』, 한국직업능력개발원.



최영섭 외(2010). 『직업능력개발계좌제 훈련 상담 개선방안 연구-국제사례 연구』, 한국직업능력개발원.

고용노동부 홈페이지(<http://www.moel.go.kr>)

민간고용서비스 포털(<http://www.knesa.or.kr>)

민간자격 정보서비스(<http://www.pqi.or.kr>)

한국직업정보시스템(<http://know.work.go.kr>)

<영어 자료>

국제교육직업지도협회 홈페이지(<http://www.iaevg.org>)

Bureau of Labor Statistics(2010). *Occupational Outlook Handbook*.

GCDF 홈페이지(<http://www.cce-global.org>)

<독일어 자료>

독일연방고용청 전문대학 홈페이지(<http://www.hdba.de>)

<일본어 자료>

三養UFJ리サーチ&컨サルティング(2011). キャリア・コンサルティングに関する實態調査結果報告書. 厚生労働省委託報告書.

三養UFJ리サーチ&컨サルティング(2011). キャリア・コンサルティング研究會報告書. 厚生労働省委託報告書.

厚生労働省職業能力開發局(2002). キャリア・コンサルタントに係る試験のあり方に關する調査研究報告書.

일본 국가검정 커리어컨설팅기능검정

186 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

<http://www.career-kentei.org/gaiyou/>

일본 특정비영리활동법인 커리어컨설팅협회

<http://www.career-cc.org/>

일본 독립행정법인 고용능력개발기구

<http://www.ehdo.go.jp/gyomu/f-3-b.html>

## 부 록

1. 기관 및 종사자 설문지
2. 일본의 커리어컨설턴트  
기능검정시험 사례
3. 독일의 연방고용청 전문대학의  
노동시장경영학과와  
직업상담학과의 이수체계



〈부록 1〉 기관 및 종사자 설문지

## 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 관련 조사

안녕하십니까?

한국직업능력개발원은 국무총리실 산하 정부출연 연구기관으로서 현재 ‘**민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안**’ 연구 관련 조사를 실시하고 있습니다.

최근 ‘국가고용전략회의’ 및 고용노동부가 추진하는 민간 고용서비스 선진화 방안을 통하여 향후 고용서비스의 민간위탁 및 민간 고용서비스 산업의 육성이 진행되고 있습니다. 그러나 고용서비스의 질을 좌우하는 종사인력의 실태에 대해서는 체계적이고 종합적인 파악이 이루어지지 못하고 있는 상황입니다.

이 조사는 민간 고용서비스기관에 종사하는 인력의 실태파악을 통하여 종사인력의 전문성 및 역량강화와 관련된 정책방안을 도출하고자 하는 연구의 일환으로 수행되고 있습니다.

이 조사의 목적을 널리 이해하시고 올바른 정책방향을 설정하는데 소중한 자료로 사용될 수 있도록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 적극적으로 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 응답하신 모든 내용은 통계적으로만 이용될 뿐이며, 통계법 8조에 따라 기관이나 개인의 개별적인 사항은 일체 비밀이 보장됩니다.

귀 기관과 귀하에게 지속적인 발전과 성장이 있기를 바라며 성실한 답변 부탁드립니다.

2011년 8월

- I. 기관현황, II. 고용서비스인력과 관련된 응답은 기관의 관리자(응답자1)께서 기입해 주시는 것을 원칙으로 하지만, 어려울시 기관 전반에 걸친 현황에 충분한 지식을 가진 분께서 작성해 주시기를 바랍니다.
- III. 고용서비스 인력과 관련된 사항은 기관의 상담, 취업알선, 정보제공 등 실무자(응답자2)가 직접 작성하여 주십시오.

※ 이 부분은 응답상 오류 발생시 확인을 위한 것이오니 반드시 작성해 주시면 감사하겠습니다.

업체명		(* 여러 개인 경우 모두 기록)				
응답자1 (관리자)	성명		직위		성별	<input type="checkbox"/> 1)남 <input type="checkbox"/> 2)여
	이메일					
	전화번호	( ) -		팩스 번호	( ) -	
응답자2 (상담, 취업알선, 정보제공 실무자)	성명		직위		성별	<input type="checkbox"/> 1)남 <input type="checkbox"/> 2)여
	이메일					
	전화번호	( ) -		팩스 번호	( ) -	

**I. 기관현황에 대한 질문입니다.**

2011년 기준 고용노동부 위탁 수행사업	해당사업에 V 표시
1 노숙인 취업지원사업	
2 건설인력 취업지원사업	
3 산업단지 취업지원사업	
4 결혼이민자 취업지원사업	
5 가사·간병 취업지원사업	
6 집단상담 프로그램 인소싱	
7 심리안정지원 프로그램 운영	

8 전직지원사업	
9 우량중소기업 DB구축사업	
10 채용·테마 박람회 지원사업	
11 취업성공패키지 위탁(직업소개, 직업정보제공, 대학)	
12 새일센터	
13 유휴간호사취업지원 및 유휴조무사취업지원사업	
14 대학고용센터(잡영플라자)	
15 중견전문인력센터	
16 고령자인재은행	
17. 기타_____	

※ 기관 전체의 일반현황에 대한 질문입니다. 그러나 학교 등에 소속된 기관의 경우 서비스를 담당하는 해당 기관에 대한 사항만 표시하여 주시기 바랍니다. 단, 새일센터의 경우는 소속기관에 대한 사항을 표시하여 주십시오.

	상호	(여러개인 경우 모두 표기)	대표자 성명	(여러 명인 경우 모두 표기)	
	기관	업종 구분 (신고 및 등록 기준 모두 체크)	1) 유료직업소개( ) 2) 무료직업소개( ) 3) 직업정보제공( ) 4) 파견( ) 5) 기타( )	최초 창업년도	매출액 또는 사업 예산
주력 업종 순위 (1,2,3 등 숫자로 표시)		1) 유료직업소개( ) 2) 무료직업소개( ) 3) 직업정보제공( ) 4) 파견( ) 5) 기타( )	2010년 매출액 또는 사업예산	인건비	( )백만원
				순이익 (① 또는 ② 하나만 기록)	① ( )백만원 ② 매출액 대비 순이익 비중__%

소재지	<input type="checkbox"/> 1) 서울	<input type="checkbox"/> 2) 인천	<input type="checkbox"/> 3) 대전	<input type="checkbox"/> 4) 광주
	<input type="checkbox"/> 5) 대구	<input type="checkbox"/> 6) 부산	<input type="checkbox"/> 7) 울산	
	<input type="checkbox"/> 8) 경기	<input type="checkbox"/> 9) 충남	<input type="checkbox"/> 10) 충북	<input type="checkbox"/> 11) 전남
	<input type="checkbox"/> 12) 전북	<input type="checkbox"/> 13) 경남	<input type="checkbox"/> 14) 경북	
	<input type="checkbox"/> 15) 강원	<input type="checkbox"/> 16) 제주	<input type="checkbox"/> 17) 기타( )	

1. 현재 운영하시는 기관은 개인 사업체입니까, 아니면 법인사업체입니까?  
( )
  - 1) 개인사업체 ➡ 1-2로 가세요
  - 2) 법인사업체 ➡ 1-1로 가세요
  - 3) 기타( ) ➡ 1-2로 가세요
    - 1-1. (법인사업체인 경우만) 현재 운영하시는 업체의 본사 및 지사 수를 모두 합하면 전국에 모두 몇 개입니까? \_\_\_\_\_ 개소  
**[모두 응답]**
    - 1-2. 국내 기업입니까? 또는 외국계기업(또는 다국적기업)입니까?  
( )
      - 1) 국내기업
      - 2) 외국계(또는 다국적 기업)의 제휴 기업
      - 3) 외국계(또는 다국적 기업)의 직접 투자 기업
  
2. 직업소개 등 취업알선사업 외에 다른 분야의 사업을 같이 하시는 것이 있으십니까? 모두 표시하여 주십시오. ( ), ( ), ( ), ( ), ( ), ( )
  - 1) 채용 대행
  - 2) 직업교육훈련
  - 3) 진로경력상담
  - 4) 인사/조직 컨설팅
  - 5) 전직지원서비스
  - 6) 없음
  - 7) 기타( )
  
3. 2011년 8월 기준 공공부문에서 예산을 지원받아 운영중인 고용서비스 관련 사업 현황은 어떻습니까?(고용서비스 중 직업교육훈련사업은 제외) ☐  
없는 경우는 '없음'으로 표기하십시오.



지원 기관 제시 (고용노동부, 서울시 등)	사업명	지원 예산 (백만원)

4. 대표자를 제외한 2011년 8월 기준 귀 사의 근로자수를 표기해 주시오.

☞ 고용서비스 담당이란? 상담, 취업알선, 정보제공 업무 담당자를 칭함.

1) 상시 근로자수	총 명
2) 고용서비스 담당 근로자수	명
3) 고용서비스 담당 자유계약 근로자(프리랜서)수	명

※ 기관 서비스 대상에 대한 질문입니다.

5. 귀 기관의 2011년 8월 기준 고용서비스 관련 온라인과 오프라인 회원수는 어느 정도입니까?

구분	기업 등 기관	개인
1) 온라인 등록	개소	명
2) 오프라인 등록	개소	명
3) 온라인+오프라인 등록	개소	명

6. 서비스를 받는 대상(개인)들에 대하여 응답하여 주십시오.

1) 성별 비율	남:            %            여:            %            합 : 100%	
2) 가장 많은 연령대는? 순서대로 3개 선정.	① 20대 미만    ② 20대            ③ 30대	1순위
	④ 40대            ⑤ 50대            ⑥ 60대 이상	2순위
		3순위
3) 가장 많은 학력은? 순서대로 3개	① 고졸이하    ② 전문대졸    ③ 학사(국내) ④ 학사(외국)    ⑤ 석사(국내)    ⑥ 석사(국외) ⑦ 박사(국내)    ⑧ 박사(국외)	1순위

선정.		2순위	
		3순위	
4) 가장 많은 서비스 대상은? 순서대로 3개 선정.	① 이직이나 전직을 적극적으로 계획하고 있는 재직자	1순위	
	② 이직이나 전직가능성을 막연히 생각하고 있는 재직자		
	③ 자발적 퇴사 이후 구직과정에 있는 사람	2순위	
	④ 비자발적 퇴사 이후 구직과정에 있는 사람		
	⑤ 신규대졸자 등 신규입직자	3순위	
	⑥ 오래 전에 경력단절된 실업자		
	⑦ 일용직 구직자		
	⑧기타( )		

**II. 기관의 서비스인력(고용서비스 인력만 포함) 일반현황에 대한 질문입니다.**

7. 귀 기관의 고용서비스 인력의 현황(2011년 8월 기준)에 대해 알려 주십시오. (대표자 제외)

※ 1)의 총 인원과 4), 5), 6) 각각의 총 인원수는 같아야 함

		남	녀
1) 성별/유형별 종사자	1) 정규직	명	명
	2) 비정규직	명	명
	3) 자유계약직(프리랜서)	명	명
	총	명	명
2) 종사자의 명칭, 담당 업무 (해당 내용 모두 기입)	명칭 (직업상담원, 취업설계사, 커리어컨설턴트, 리서처, 커리어코치 등)	업무 분야 (직업소개, 정보제공 등)	
3) 평균연령	세		

4) 종사자 자격 또는 교육수료증			1급	2급		3급				
	직업상담사		명	명		명				
	사회복지사		명	명		명				
	청소년상담사		명	명		명				
	커리어코치						명			
기타_____		명	명		명		명			
5) 종사자 학력	구분	고졸 이하		전문대졸 이하		대졸 이하		대학원 이상		
	인원	명		명		명		명		
6) 종사자의 전공	구분	인문 계열	사회 계열	교육사범 계열	경영 계열	자연 계열	공학 계열	예체능 계열	기타	
	인원	명	명	명	명	명	명	명	명	
7) 종사자의 고용서비스 관련분야 평균 종사경력		년								
8) 종사자의 귀 기관 평균 근속 기간		년								
9) 종사자의 귀 기관 평균 연봉	1) 전체		백만원							
	2) 유형별	1) 정규직		( ) 백만원						
		2) 비정규직		( ) 백만원						
		3) 자유소득 근로자		( ) 백만원						
	3) 최고액 /최저액	구분		최고액			최저액			
		1) 정규직		( ) 백만원		( ) 백만원				
		2) 비정규직		( ) 백만원		( ) 백만원				
3) 자유소득 근로자		( ) 백만원		( ) 백만원						

8. 2010년과 2011년에 귀 기관 소속 고용서비스 인력에 대하여 실시한 교육  
훈련이 있습니까? (자체 및 위탁 모두 포함)

교육 훈련명	교육훈련 내용	참여 인원	교육훈련 기관
		명	
		명	
		명	

9. 다음은 귀 기관의 고용서비스 종사인력의 전문성(역량)에 대한 질문입니다. 각 항목별 중요성에 대한 귀하의 인식 정도와 해당 항목에 대한 종사인력의 실제 수행능력 정도를 해당되는 점수로 표기해 주시기 바랍니다.

항목	중요성 정도					실제 수행능력 정도				
	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
T-1	진로개발이론에 관한 지식									
T-2	노동시장/직업시장 변화 지식									
T-3	상담이론									
T-4	성인진로개발관련 법규 및 제도									
T-5	진로선택이론									
T-6	사회적 약자에 대한 진로개발 특수성 이해									
T-7	조직내 인적자원개발이론									
S-1	개인상담과 집단상담의 운영기법									
S-2	직업심리검사도구의 활용기술									
S-3	직업능력개발관련 정보수집과 활용									
S-4	직업과 취업 정보원에 대한 이해와 활용									
S-5	진로개발 관련 프로그램이론과 운영기법									
S-6	유관한 관련기관과의 네트워크의 구축과 활용									
S-7	구직기술에 대한 지식과 지원 기술									
S-8	성인 진로전환의 심리적 지원 기술									
S-9	창업에 관한 지식과 지원기술									
C-1	의뢰인을 지원하고자하는 봉사정신과 직업윤리									
C-2	의뢰인이 적정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지									
C-3	의뢰인과의 원활한 의사소통능력									
C-4	의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계능력									
C-5	자신의 전문성을 신장하기 위한 학습동기와 실천									

\* T : 이론적 지식, S : 전문적 기술, C : 기본적 능력/태도

10. 다음은 고용서비스 영역별로 종사인력의 전문성(역량)에 대한 질문입니다. 각 영역별 중요성에 대한 귀하의 인식 정도와 해당 항목에 대한 종사인력의 실제 수행능력 정도를 해당되는 점수로 표기해 주시기 바랍니다.

영역	의미	중요성 정도					실제 수행정도				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1) 진로개발 지원	내담자의 진로개발을 지원하기 위해 진로개발에 관한 이론을 갖고 진로목표 설정과 진로전환을 위한 개입활동에 필요한 지식과 기술을 의미한다										
2) 직업상담 실시	내담자의 삶의 목표와 가치관을 명료화하고 내담자와 상담관계를 형성하고 진로설계, 취업알선, 실직 극복, 직업생활 적응 등의 문제를 해결하도록 직업상담을 실시하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
3) 내담자 특성 분석	내담자의 특성을 분석하기 위해 다양한 방법을 활용하고 결과를 내담자에게 전달하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
4) 직업지도 프로그램 개발 및 운영	직업지도 프로그램 대상자의 요구를 충족시키고 효과적으로 지원 프로그램을 설계, 운영, 평가하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
5) 정보 관리	교육·훈련·직업·고용정보를 수집, 가공, 조직, 관리, 적용하고 이러한 정보를 내담자들에게 효과적으로 제공하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
6) 지역사회 연계	지역사회 파트너들과 네트워크를 구축하여 인적자원에 접근하고 지역의 요구에 대해 상호 협력하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										

11. 민간 고용서비스 인력의 역량 제고를 위하여 정부에게 바라는 건의사항  
이나 업계 자체에서 추진해야 할 일이 있다면 말씀해 주십시오.

**Ⅲ. 고용서비스 인력 전반에 대한 질문입니다.**  
**(상답, 취업알선, 정보제공 업무 담당자가 직접 응답)**

12. 민간 고용서비스 기관의 인력으로 활동하기 위해서 필요한 최소한의 학  
력은 어느 정도라고 생각하십니까? ( )

① 고졸      ② 전문대졸      ③ 대졸      ④ 대학원 이상

13. 민간 고용서비스 기관의 인력으로 활동하기 위해서 유리한 자격증이나  
수료증은 무엇이라고 생각하십니까? (순서대로 3개 선정)

1순위: \_\_\_\_\_ 2순위: \_\_\_\_\_ 3순위: \_\_\_\_\_

① 직업상담사      ② 사회복지사      ③ 청소년상담사  
④ 커리어코치      ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

14. 관련 학력이나 자격증 이외에 민간 고용서비스인력으로 입직하기 전 교  
육훈련이 추가적으로 요구 된다고 생각하십니까? ( )

① 요구된다      → 문14-1로 가시오

② 요구되지 않는다      → 문15로 가시오

- 14-1. (14에서 ① 번 응답자) 관련분야의 교육훈련이 요구되는 경우, 교  
육훈련의 내용은? (순서대로 3개 선정)

	교육 훈련명	교육훈련 내용
1순위		
2순위		
3순위		

[모두 응답]

15. 서비스를 수행하는 데 있어서 각 항목별 중요성에 대한 귀하의 인식 정도와 해당 항목에 대한 귀하의 실제 수행능력 정도를 해당되는 점수를 표기해 주시기 바랍니다.

항목		중요성 정도					실제 수행능력 정도				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
T-1	진로개발이론에 관한 지식										
T-2	노동시장/직업시장 변화 지식										
T-3	상담이론										
T-4	성인진로개발관련 법규 및 제도										
T-5	진로선택이론										
T-6	사회적 약자에 대한 진로개발 특수성 이해										
T-7	조직내 인적자원개발이론										
S-1	개인상담과 집단상담의 운영기법										
S-2	직업심리검사도구의 활용기술										
S-3	직업능력개발관련 정보수집과 활용										
S-4	직업과 취업 정보원에 대한 이해와 활용										
S-5	진로개발 관련 프로그램이론과 운영기법										
S-6	유관한 관련기관과의 네트워킹의 구축과 활용										
S-7	구직기술에 대한 지식과 지원 기술										
S-8	성인 진로전환의 심리적 지원 기술										
S-9	창업에 관한 지식과 지원기술										
C-1	의뢰인을 지원하고자하는 봉사정신과 직업윤리										
C-2	의뢰인이 적정 지원을 받을 수 있는 곳으로 연결시키려는 능력, 의지										
C-3	의뢰인과의 원활한 의사소통능력										
C-4	의뢰인의 감정, 요구에 적절히 대응하는 대인관계능력										
C-5	자신의 전문성을 신장하기 위한 학습동기와 실천										

16. 고용서비스의 영역 중 각 영역별 중요성에 대한 귀하의 인식 정도와 해당 항목에 대한 종사인력의 실제 수행능력 정도를 해당되는 점수로 표기해 주시기 바랍니다.

영역	의미	중요성 정도					실제 수행정도				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1) 진로개발 지원	내담자의 진로개발을 지원하기 위해 진로개발에 관한 이론을 갖고 진로목표 설정과 진로전환을 위한 개입활동에 필요한 지식과 기술을 의미한다										
2) 직업상담 실시	내담자의 삶의 목표와 가치관을 명료화하고 내담자와 상담관계를 형성하고 진로설계, 취업알선, 실직 극복, 직업생활 적응 등의 문제를 해결하도록 직업상담을 실시하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
3) 내담자 특성 분석	내담자의 특성을 분석하기 위해 다양한 방법을 활용하고 결과를 내담자에게 전달하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
4) 직업지도 프로그램 개발 및 운영	직업지도 프로그램 대상자의 요구를 충족시키고 효과적으로 지원 프로그램을 설계, 운영, 평가하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
5) 정보 관리	교육·훈련·직업·고용정보를 수집, 가공, 조직, 관리, 적용하고 이러한 정보를 내담자들에게 효과적으로 제공하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										
6) 지역사회 연계	지역사회 파트너들과 네트워크를 구축하여 인적자원에 접근하고 지역의 요구에 대해 상호 협력하는데 필요한 지식과 기술을 의미한다										



17. 민간 고용서비스 인력의 역량 제고를 위하여 정부에게 바라는 건의사항  
이나 업계 자체에서 추진해야 할 일이 있다면 말씀해 주십시오.

**✿장시간 질문에 응답하여 주셔서 감사합니다. 좋은  
자료로 활용하겠습니다.✿**



## 〈부록 2〉 일본의 커리어컨설턴트 기능검정시험 사례

### [학과 시험 및 실기 시험의 범위 및 내용]

- 1급 커리어컨설팅 기능검정시험은 아래의 학과 및 실시 시험에서 상세한 지식을 보유할 것을 요구하며, 2급 커리어컨설팅 기능검정시험은 아래의 학과 및 실시 시험에서 일반적인 지식을 보유할 것을 요구하고 있다.

#### ■ 학과 시험

##### 가. 커리어컨설팅의 사회적 의의에 대한 이해

###### 가) 사회·경제적 동향과 커리어 형성 지원의 필요성 인식

- ① 기술혁신의 급속한 진전 등 다양한 사회·경제적 변화에 동반하여, 개인이 주체적으로 자신의 희망이나 적성·능력에 따라 생애에 걸쳐 커리어를 형성하는 것에 대한 중요성
- ② 커리어 형성 지원의 필요성이 증가해 왔던 점에 대한 지식

###### 나) 커리어컨설팅의 역할 이해

- ① 커리어컨설팅은 직업을 중심으로 삶의 보람, 일의 보람까지 포함한 개인의 커리어 형성을 지원하는 것이라는 점에 대한 지식
- ② 커리어컨설팅은 개인이 스스로 커리어 매니지먼트(자립/자율)를 할 수 있도록 지원하는 것이라는 점에 대한 지식
- ③ 커리어컨설팅은 조직에 대해서는, 개인의 자립/자율을 지원하는 것이 조직의 생산성, 창조성으로 연결된다고 하는 이해 위에 개인의 주체적인 커리어 형성의 의의 및 중요성을 조직에 침투시키는 동시에 개인과 조직의 공생 관계를 형성하는 것이 중요하다는 점에 대한 지식
- ④ 커리어컨설팅은 개인에 대한 상담지원뿐만 아니라, 커리어 형성이나 커리어컨설팅에 관한 교육·보급 활동 등도 포함하는 것이라는 점에 대한 지식

**다) 커리어컨설팅 담당자의 활동 범위와 의무**

① 활동 범위 및 한계의 이해

- 커리어컨설턴트로서의 활동 범위, 커리어컨설턴트 자신의 역량 및 실천 분야에 의해 한계가 있다는 점에 대한 지식
- 활동의 범위 내에서는 성실하고 적절한 배려를 가지고 직무를 수행해야 한다는 점에 대한 지식
- 활동 범위를 넘어 커리어컨설팅을 하는 경우는 효과가 없을 뿐만 아니라 개인에게 유해할 수도 있다는 점에 대한 지식

② 비밀보장 의무의 준수

- 피상담자의 프라이버시나 상담 내용은 피상담자의 허락없이 결코 발설해서는 안 되며, 비밀보장 의무의 준수는 커리어컨설턴트와 피상담자의 신뢰관계 구축 및 개인정보 보호 측면에서 매우 중요하다는 점에 대한 지식

③ 윤리 규정의 엄수

- 커리어 형성지원의 전문가로서 높은 윤리관을 가지고, 커리어컨설턴트가 지켜야 하는 윤리규정(기본이념, 임무범위, 비밀보장 의무)의 실천에 대한 지식

**나. 상담 실시 등에 관한 이론 및 제도**

**가) 커리어에 관한 이론의 이해**

커리어발달 이론, 직업지도 이론, 직업선택 이론 등 커리어개발 이론에 대한 지식

- 퍼스널리티·특성인자론적(特性因子論的) 어프로치
- 발달론·트랜지션(transition)에 관한 어프로치
- 사회적 학습 이론 어프로치
- 의사결정론 어프로치 등

**나) 카운셀링(counseling) 에 관한 이론의 이해**

커리어컨설팅의 전체 과정에서 카운셀링 이론 및 기술의 역할에 대한 지식

- 주요 카운셀링 이론의 개요, 특징
  - 내담자 중심 어프로치
  - 인지행동 어프로치 등

- 그룹을 활용한 커리어컨설팅의 의의, 유효성, 진행방식에 대한 유의점
  - 그룹 워크
  - 그룹 가이드스
  - 그룹 카운슬링
  - 그룹 인카운터(encounter)
  - 서포트 그룹 등

#### 다) ‘자기이해’에 관한 이해

- 커리어컨설팅에 있어서 자기이해의 중요성 및 자기이해의 심화를 위한 시점이나 수법 등에 대한 체계화에 관한 지식
- 자기이해의 심화를 위한 커리어 시트(스스로를 되돌아보고 향후의 커리어 형성의 방향성이나 그 실현을 도모하기 위한 수단·방법을 정리하기 위한 양식이나 직무경력서 등)나 면접, 관찰, 심리테스트 등의 평가 종류, 목적, 특징, 실시 방법, 평가방법, 실시 상 유의점에 대한 지식

#### 라) 일·직업에 관한 이해

- 커리어 형성에 있어서 ‘일’은 직업뿐만 아니라, 자원봉사 등 직업 이외의 활동을 포함한다는 점에 대한 지식
- 직무분석, 직업조사, 직업분류 및 직업에 관한 주요 정보의 종류, 내용, 정보매체, 정보 제공 기관, 입수방법 등에 관한 지식

#### 마) 직업능력개발에 관한 이해

- 직업능력개발에 관한 지식 및 직업능력개발에 관한 정보의 종류, 내용, 정보매체, 정보제공기관, 입수방법 등에 관한 지식

#### 바) 고용관리(인사관리·노무관리)에 관한 이해

- 기업에 있어서 고용관리의 구조나 최근의 인사노무 정책의 동향, 주요 업종에서의 근무형태, 임금, 노동시간 등의 구체적인 노동조건에 관한 지식
- 조직문제 해결을 위한 조사진단법에 관한 일반적 지식(1급 검정시험에만 해당)

#### 사) 노동시장 등에 관한 이해

- 사회 정세나 산업구조의 변화 및 영향, 고용·실업 정세를 나타내는 지표인 배율이나 완전실업률 등의 최근 노동시장 또는 고용동향에 관한 지식

**아) 노동법규, 사회보장제도 등에 관한 이해**

- 직업안정법, 고용대책법, 직업능력개발촉진법, 노동기준법, 노동안전위생법 등의 노동관계 법규나, 연금, 사회보험 등에 관한 사회보장제도 등 노동자의 고용이나 복지를 둘러싼 각종 법률·제도에 대한 커리어 형성과의 연관성에 있어서 그 목적, 개념, 내용, 과제, 관계 기관 등에 대한 지식

**자) 정신건강(mental health)에 관한 이해**

- 정신건강에 관한 법령이나 지침, 또는 직장에서의 정신건강의 보호·증진을 도모하는 대책의 의의나 방법 등, 그리고 스트레스에 관한 대표적 이론이나 직장의 스트레스 요인, 대처법에 관한 지식
- 대표적인 정신적 질병의 개요 및 특징적 증상을 이해한 다음, 질병 가능성이 있는 피상담자를 대응할 때 특별한 배려의 필요성, 전문기관에 의 인계 등 전문가 참여의 중요성에 관한 지식

**차) 생애단계(life stage), 발달과제에 관한 이해**

- 각 생애단계에서 해결해야 할 과제나 청년기, 중년기 등의 주요 과도기에 극복해야 할 발달 과제에 대한 지식

**카) 전환기에 관한 이해**

- 처음으로 직업을 선택할 때나, 전직·퇴직 시 등 인생의 전환기를 맞이했을 때 해석 방법 및 대응 방법에 대한 지식

**타) 피상담자 유형적·개인적 특성 이해**

- 피상담자의 유형적·개인적 특성(예를 들면, 장애자는 장애의 내용과 정도) 등에 따라 유의해야 할 사항에 관한 지식

**다. 상담실시 기법**

**가) 기본적 스킬**

- ① 카운셀링 스킬
  - 상담의 진행 방법에 대해 체계적으로 지식
- ② 그룹 어프로치 스킬

- 그룹을 활용한 커리어컨설팅의 의의, 유효성, 추진 방법의 유의점에 대한 지식
- 기본적인 그룹 운영에 대한 지식

③ 커리어시트의 작성지도

- 커리어시트의 의의, 작성방법, 작성 시 유의점 등을 충분히 이해한 상태에서 피상담자에 대한 설명과 적절한 작성지도가 가능해야 하고, 커리어 컨설턴트의 육성에 대한 설명이 가능할 정도의 지식

④ 상담 과정 전체의 관리 기술

- 피상담자가 상담 과정의 어느 단계에 있는지를 항상 파악하고, 각 단계에 맞는 지원 방법을 선택해서 적절한 상담을 진행 및 관리하는 필요성에 관한 지식

**나) 상담실시 과정에 필요한 스킬**

① 상담 장면 설정

- 상담 장면 설정과 관련하여 다음의 사항이 필요하고, 그 진행방법에 대한 지식
  - 물리적 환경의 정비
  - 심리적 친화관계(rapport: 라포트, 면접자와 피면접자 사이의 신뢰 관계)의 형성
  - 커리어 형성 및 직업 상담에 관한 이해 촉진
  - 상담의 목표, 범위 등을 명확화

② ‘자기이해’ 지원

- 피상담자 자신이 자기이해를 심화하는 것의 필요성에 대해 지식
- 피상담자 자신의 자기이해를 지원하는 방법으로써 평가도구 사용의 유효성을 이해하고, 피상담자에게 적절한 시기에 적절한 평가검사를 실시하는 것에 대한 지식

③ ‘일 이해’ 지원

- 피상담자가 커리어 형성에 있어서 일(직업뿐 아니라 자원봉사 등 직업 이외의 활동을 포함)에 대한 이해를 하도록 돕는데 필요한 지식
- IT 관련 정보매체를 포함하여 직업과 노동시장에 관한 정보 수집, 검색, 활용 방법 등에 대한 지식

④ ‘계발적 경험’ 지원

- 사전 직업체험의 의의와 목적에 대한 지식

- ⑤ ‘의사 결정’ 지원
  - 피상담자의 의사결정 지원에 아래의 사항이 유효하다는 것에 대한 지식
    - 경력 계획 수립을 지원,
    - 구체적인 목표 설정을 지원
    - 능력개발에 대한 지원
- ⑥ ‘방책의 실행’ 지원
  - 피상담자가 실행하는 방책에 대해서, 피상담자에 대한 목표, 의의에 대한 이해를 촉진하는 것, 방책 실행의 진척 상황을 이해하도록 하는 것이 유효하다는 것에 대한 지식
- ⑦ ‘새로운 업무에의 적응’ 지원
  - 방책 실행 후에 follow-up도 피상담자의 성장을 지원하기 위해 중요하다는 점에 대한 지식
  - 피상담자의 상황에 맞는 적절한 follow-up에 대한 지식
- ⑧ 상담 과정의 총괄
  - 적기에 상담 종료가 필요하다는 것, 피상담자 자신이 목표의 달성도나 능력의 발휘 정도에 대한 자기평가가 가능하도록 지원하는 것에 대한 지식

**라. 상담실시의 포괄적 추진 및 효과적 실시 능력**

**가) 커리어형성, 커리어컨설팅 관련 교육, 보급 활동**

- 개인과 조직뿐만 아니라 사회 일반에 대해서 다양한 활동을 통해 경력형성과 커리어컨설팅의 중요성 및 필요성 등을 교육·보급하는 것에 대한 지식
- 각각의 요구를 바탕으로 주체적인 커리어 형성이나 커리어 형성 지원에 관한 교육연수 프로그램의 기획, 운영에 대한 지식

**나) 환경적 문제에 대한 인식과 실천**

- 개인의 주체적인 커리어 형성은 개인과 환경(지역, 조직, 가족 등 개인을 둘러싼 환경)의 상호 작용을 통해 증진된다는 점을 인식하고, 피상담자 개인에 대한 지원만으로는 해결할 수 없는 환경의 문제점을 발견, 개선점 제안 등 환경에의 개입, 환경적 문제를 관계자와 협력하여 수행하는 것에 대한 지식

**다) 네트워크의 인식과 실천**



- ① 네트워크의 중요성 인식
  - 개인의 경력 형성 지원을 효과적으로 실시하기 위하여 행정, 기타 전문기관이나 전문가와의 다양한 네트워크가 중요하다는 점에 대한 지식
- ② 네트워크의 형성
  - 네트워크의 중요성을 인식해서 관계기관 또는 관계자와 평소에 정보를 교환하고, 협력 관계를 구축해 나가는 것이 필요하다는 것에 대한 지식
- ③ 전문기관에의 소개
  - 개인이나 조직 등의 다양한 요구에 대응하기 위하여 커리어컨설턴트의 임무 범위 그리고 자신의 능력 범위를 넘어서는 것에 대해서는 필요하고 적절한 서비스를 제공하는 전문기관이나 전문가를 선택해서 소개·알선하는 것에 대한 지식
- ④ 다른 분야 전문가에의 협조(consultation)
  - 개인의 커리어 형성 지원을 효과적으로 실시하기 위하여 필요한 추가 정보를 입수하고, 다른 전문가의 의견을 묻는 것에 대해 지식

#### 라) 자기개발과 지도

- ① 자기개발
  - 커리어컨설턴트 자신이 자기이해를 높이고, 능력의 한계를 인식하는 것의 중요성을 충분히 인식하는 것, 항상 배우는 자세를 유지하여 다양한 기회를 스스로 추구하고, 새로운 정보를 흡수하고, 자신의 역량을 향상시켜 나가는 것에 대해 지식
  - 커리어컨설턴트의 대상이 되는 것은 항상 인간이므로 인간 이해의 중요성에 대한 지식
- ② 지도(supervision)
  - 지도(指導)의 의의, 목적, 방법 등을 충분히 이해하고, 지도자(슈퍼바이저)부터 정기적인 실무 조인과 지도를 받아야 하는 필요성에 지식
  - 지도를 받기 위해 필요한 축어록(逐語錄: 고객과 카운슬러의 상담 내용을 기록한 것) 등의 상담기록을 정리하는 것에 대한 지식

#### 마) 커리어 형성의 지원자로서의 자세

- 커리어컨설팅은 개인의 인생에 중요한 역할을 하는 것이라 점을 자각하고, 커리어 형성의 지원자로서 바람직한 자세를 명확히 하는 것에 대한 지식
- 커리어 형성의 지원자로서 자기이해를 증진하고, 커리어 플랜을 명확히

하는 필요성을 자기 자신의 것으로 이해하는 것에 대한 지식

**마. 그룹 어프로치(1급 검정시험에만 해당)**

그룹 어프로치에 관한 지식

- 그룹 어프로치의 개념과 의의
- 그룹 어프로치의 형태와 방법
- 그룹 다이내믹스
- 리더의 역할과 자질
- 그룹 인카운터(encounter)
- 인카운터 그룹
- 그룹 어프로치에 있어서 리더의 유의점 등

**바. 교육지도(1급 검정시험에만 해당)**

교육지도에 관한 다음의 사항에 대한 지식

- 지도자의 모범
- 지도 내용(개념의 학습, 이론의 학습, 태도의 학습, 스킬의 지도 등)
- 지도 계획(지도목표, 대상자에 따른 내용의 종류, 시간, 장소 등)
- 지도법(강화법, shipping;관계 맺기, sharing, 강연과 강의, 워크숍, 커뮤니케이션 스킬, 파워포인트 사용 등)
- 지도의 평가방법
- 심리(정신건강)교육(psycho-education)

**사. 사전지도(1급 검정시험에만 해당)**

사례 지도(supervision)에 관한 상세한 지식 보유

- 슈퍼비전이란 무엇인가
- 슈퍼비전의 원리
- 슈퍼비전의 영역
- 슈퍼비전의 형태
- 면접기록의 작성방법
- 사례의 작성방법, 사례의 포착방법과 그 지도
- 라포트(rapport)의 방법(의뢰문, 소개문)
- 지도 시의 유의점
- 케이스 검토의 실제

■ 실기시험 : 커리어컨설팅 작업

가. 상담실시 등에 관한 스킬

커리어컨설턴트는 자신을 있는 그대로 언어, 비언어로 표현하고, 많은 경우 일치할 것, 또한 필요한 경우 피상담자의 개별 사정에 따라 지원(조언, 정보 제공)을 제대로 할 수 있을 것.

① 카운슬링 기술

- 커리어컨설턴트로서 피상담자에 대한 수용적, 공감적 태도와 성실한 태도를 유지하면서, 각종 상담 이론과 기술을 사용하여 피상담자와 인격적 상호관계에서 피상담자가 자신을 인식하고 성장하도록 상담을 안정적으로 이끄는 면접이 가능할 것
- 커리어컨설턴트를 육성하는 것이 가능할 것(1급 검정시험에만 해당)

② 그룹 어프로치 기술

- 기본적 그룹 운영을 할 수 있을 것

③ 커리어시트의 작성 지도

- 피상담자를 대상으로 커리어시트의 작성 방법에 대한 설명이 가능하고, 적절한 작성지도를 할 수 있을 것
- 커리어시트의 의의, 작성 방법, 작성 시 유의점 등을 지도할 수 있을 것(1급 검정시험에만 해당)

④ 상담 과정 전체의 관리 기술

- 피상담자가 상담 과정의 어느 단계에 있는지를 항상 파악하고, 각 단계에 맞는 지원 방법을 선택하여 적절한 상담을 진행 관리할 수 있을 것
- 커리어컨설팅의 프로세스 및 관리에 대한 지도가 가능할 것(1급 검정시험에만 해당)

나. 상담실시 과정 관련 필요 스킬

커리어컨설팅 면접을 진행함에 있어서 다음의 ①부터 ⑧까지 스킬을 사용하여 피상담자와의 관계 구축, 피상담자가 안고 있는 문제(문제 파악), 그 문제에 대처하기 위한 목표 설정과 구체적 전개에 관련된 응답과 상담 실시 과정을 의식하는 것이 가능할 것

① 상담 장면의 설정

- 상담 장면 설정과 관련하여 다음 사항을 안정적으로 할 수 있을 것
  - 물리적 환경의 정비

212 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

- 심리적 친화 관계(rapport)의 형성
- 커리어 형성 및 직업 상담에 관한 이해 촉진
- 상담의 목표, 범위 등을 명확화

② ‘자기 이해’ 지원

- 피상담자 자신이 자기이해를 높이도록 안정적 지원을 해야 한다. 직업 경험의 세밀한 분석, 직업 능력의 확인, 개인을 둘러싼 환경 분석, 평가 및 검사 등
- 직업경험의 조사 확인
- 직업능력의 확인
- 개인을 둘러싼 환경의 분석
- 평가 검사

③ ‘일 이해’ 지원

- 피상담자의 커리어 형성을 위해 ‘일의 이해’를 심화하도록 지원할 수 있을 것
- IT 관련 정보매체를 포함하여 직업과 노동시장에 관한 정보 수집, 검색, 활용 방법 등에 대해 피상담자에게 안정적이고 적절한 조언 및 지도가 가능할 것

④ ‘개발적 경험’ 지원

- 사전에 직업을 체험해 보는 것의 의의와 목적에 대해서 지원하고, 실행에 대해 안전적으로 조언할 수 있을 것

⑤ ‘의사 결정’ 지원

- 피상담자의 의사결정에 관해, 다음의 사항에 대해 안정적이고 적절한 지원이 가능할 것
- 경력 계획의 수립 지원,
- 구체적인 목표 설정을 지원
- 능력개발에 대한 지원

⑥ ‘방책의 실행’ 지원

- 피상담자가 실행하는 방책에 대해서, 피상담자에 대한 목표, 의의에 대한 이해를 촉진하고, 자기 의사에 따라 실행하도록 하는 적절한 지원이 가능할 것
- 방책 실행의 진척 상황을 파악하고, 이해하고, 재검토하는 것에 대해 적절한 조언을 상세하고 안정적으로 실시할 수 있을 것

⑦ ‘새로운 업무에의 적응’

- 방책 실행 후에 follow-up을 적절하고 안정적으로 실시할 수 있을 것

## ⑧ 상담 과정의 총괄

- 적절한 시기에 상담을 종료할 수 있을 것
- 피상담자 자신이 목표의 달성도나 능력의 발휘 정도에 대해 자기평가가 가능하도록 적절하고 안정적으로 지원할 수 있을 것

**다. 그룹 어프로치(1급 검정시험에만 해당)**

- 그룹을 활용한 커리어컨설팅의 의의, 유효성, 추진 방법 시의 유의점에 관해 지도가 가능할 것
- 또 그룹 워크의 리더 역할을 담당할 수 있고, 지도가 가능할 것

**라. 상담사례 지도(1급 검정시험에만 해당)**

- 상담사례에 대한 면접의 흐름을 이해하고, 상담사례의 평가와 피상담자에 대한 의사결정(조언·정보제공, 목표설정의 제시, 전문가 육성 능력)이 가능할 것
- 개별 및 집단에 대한 교육방법을 활용하고, 개인 또는 집단에 대한 상담사례 지도(적절한 개입, 과제 등에 대해 이론적·구체적·망라적으로 간결한 설명)가 가능할 것
- 상담사례(전문영역을 포함)에 대응하여 환경적(지역, 조직, 가족 등) 문제점(사상(事象)과 현상의 괴리, 환경의 문제점 발견)에 대해서 지적할 수 있어야 하고, 관계기관이나 관계자와의 협력관계를 구축하면서 환경에 대한 대응이 가능하고, 해결안이나 개선안 등의 개입·지도가 가능할 것



〈부록 3〉 독일의 연방고용청 전문대학의 노동시장경영학과와 직업상담학과의 이수체계

〈부표 1〉 노동시장경영학과 이수과목

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
1 학기	1.01	경영학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	2.01	경제학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	3.01	사회학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	4.01	직업교육과 취업 연계기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	5.01	법률 기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
		<b>구분</b>	<b>분야</b>	<b>학점</b>	<b>평가방식</b>
		현장실습A	취업알선/통합	5	실무연습 또는 보고서
			직무능력	5	study test 또는 보고서
학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
2 학기	1.02	공공관리 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	2.02	노동시장 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.02	직업상담 I	필수	5	콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	4.02	통합운영 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	5.02	사회보장법	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)

216 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분	분야	학점	평가방식
현장실습B	취업연계/통합	5	study test 또는 보고서
	직무능력 진단	5	실무연습 또는 보고서
	자원관리	5	study test 또는 보고서
	자원관리	5	실무연습 또는 보고서

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
3 학기	1.03	인사관리	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	2.03	노동시장Ⅱ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.05	직업상담Ⅱ	필수	5	콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	4.03	통합운영Ⅱ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	5.03	수당지급Ⅰ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)

구분	분야	학점	평가방식
현장실습C	중점 과목 : 취업연계/통합		
	취업연계/통합	5	실무연습 또는 보고서
	취업연계/통합	5	study test 또는 보고서
	취업연계/통합	5	실무연습 또는 보고서
	중점 과목 : 직무능력 진단		
	직무능력 진단	5	실무연습 또는 보고서
	직무능력 진단	5	study test 또는 보고서
	직무능력 진단	5	실습 또는 보고서
	중점 과목 : 자원관리		
	자원관리	5	실습 또는 보고서
	자원관리	5	study test 또는 보고서
	자원관리	5	실습 또는 보고서



학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
4 학기	중점 과목 : 취업연계/통합				
	2.04	구인상담 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.07	직업학과 노동학 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주)
	4.04	통합운영Ⅲ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	중점 과목 : 직무능력 진단				
	2.04	구인상담 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	4.04	통합운영Ⅲ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	5.04	수당지급Ⅱ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	중점 과목 : 자원관리				
	1.04	공공관리Ⅱ	필수	5	발표(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	1.05	사업홍보 및 운영	필수	5	발표(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	1.06	조직관리	필수	5	발표(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	구분		분야		학점
현장실습D		학사논문		5	

218 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간	
5 학기	중점 과목 : 취업연계/통합					
	2.05	구인상담Ⅱ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)	
	3.10	사례운영Ⅰ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)	
	4.05	통합운영Ⅳ	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)	
		선택 모듈	선택	5		
		선택 모듈	선택	5		
	중점 과목 : 직무능력 진단					
	5.05	구직자 기초보험	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)	
	5.06	기업위기 전망	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)	
		선택 모듈	선택	5		
		선택 모듈	선택	5		
		선택 모듈	선택	5		
	중점 과목 : 자원관리					
	1.07	인사관리Ⅱ	필수	5	발표(30분) 또는 프로젝트 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)	
	1.08	모의수행	필수	5	프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)	
		선택 모듈	선택	5		
		선택 모듈	선택	5		
		선택 모듈	선택	5		
	학점합계					180

## 〈부표 2〉 직업상담학과 이수과목

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
1 학기	1.01	경영학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	2.01	경제학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	3.01	사회학기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	4.01	직업교육과 취업 연계 기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
	5.01	법률 기초	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)
구분	분야		학점	평가방식	
현장실습A	취업알선/통합 직무능력 진단 자원관리		5	보고서	
	직업상담		5	실무연습 또는 보고서	
학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
2 학기	2.02	노동시장 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.02	직업상담 I	필수	5	콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	3.03	직업상담계획	필수	5	필기시험(90분) 또는 콜로키움(30분) 또는 발표 또는 과제(4주)
	3.04	직업교육과 계속교육	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	4.02	통합운영 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)

220 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

구분	분야	학점	평가방식
현장실습B	자원관리	5	study test 또는 보고서
	직업상담	5	실무연습 또는 보고서
	직업상담	5	study test 또는 보고서
	직업상담	5	study test 또는 보고서

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
3 학기	1.02	공공관리 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	3.05	직업상담 II	필수	5	콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	3.06	적합직종진단 I	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	3.07	직업학과 노동학 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 과제(4주)
	5.02	사회보장법	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 과제(4주)

구분	분야	학점	평가방식
현장실습C	중점 과목 : 직업상담		
	취업연계/통합	5	실무연습 또는 study test 또는 보고서
	직업상담	5	study test 또는 보고서
	직업상담	5	실무연습 또는 보고서
	중점 과목 : 사례운영		
	직무능력 진단	5	실무연습 또는 study test 또는 보고서
	사례운영	5	실무연습 또는 보고서
	사례운영	5	실무연습 또는 보고서

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
4 학기	중점 과목 : 직업상담				
	2.04	구인상담 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 과제(4주)
	3.08	직업학과 노동학 I	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.09	그룹작업	필수	5	콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	중점 과목 : 사례운영				
	3.10	사례운영 I	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주)
	3.09	그룹작업	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	5.05	구직자 기초보험	필수	5	필기시험(90분) 또는 발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	구분		분야	학점	평가방식
현장실습D		학사논문	5		

222 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

학기	코드	모듈명	구분	학점	평가방식/시간
5 학기	중점 과목 : 직업상담				
	3.11	적합직종진단Ⅱ	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
	5.07	직업상담 전망	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	중점 과목 : 사례운영				
	3.12	네트워크운영	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
	3.13	사례운영Ⅱ	필수	5	발표(30분) 또는 콜로키움(30분) 또는 프로젝트 또는 실무연습 또는 과제(4주) 또는 IT 작업(90분)
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
		선택 모듈	선택	5	
	학점합계				

## 민간 고용서비스 인력 실태 및 역량 강화 방안

- 발행연월일 2011년 10월 29일 인쇄  
2011년 10월 31일 발행
- 발행인 박 영 범
- 발행처 한국직업능력개발원  
135-949, 서울시 강남구 삼성로 147길 46  
홈페이지: <http://www.krivet.re.kr>  
전화: (02)3485-5000, 5100  
팩 스: (02)3485-5200
- 등록일자 1998년 6월 11일
- 등록번호 제16-1681호
- I S B N 978-89-6355-232-3 93330
- 인쇄처 에덴복지재단 (02)2271-3130